

Corporate Profile

ブラザーグループのCSR 経営

2009



At your side.

2008年、ブラザーグループは創業100周年を迎え、

次の100年に向かって歩み始めました。

これからも、「お客様を第一とするすべてのステークホルダーの
視点に立って行動する」という「At your side.」な企業文化のもと、
持続的な成長を目指します。

At your side.

これまでも、これからも、世界中の「あなた」とともに



目 次

事業と製品	03
製品開発	05
対談	07
ブラザーグループのCSR経営	09
各地域での取り組み	11
各地域の実績と課題	11
日本	13
南北アメリカ	19
ヨーロッパ	21
アジア、オセアニア、中近東	23
中国	25
環境	27
地域社会	31
ブラザー工業株式会社 会社概要	35
コーポレート・ガバナンス	36
ブラザーグループ グループ概要	37
社会環境データ	39
ブラザーグループの歩み	40
技術と製品の歴史	41





3つの事業で多彩な製品を提供

ブラザーグループは、モノ創りを通して優れた価値を創造し、お客様に迅速に提供することを使命とし、さまざまな分野でブラザーならではの製品を開発し、お客様にお届けしています。

Personal & Home パーソナル・アンド・ホーム(P&H)事業

家庭用ミシンや刺しゅう機を中心としたソーイング関連の製品とサービスで、手づくりの楽しさを提案します。従来型のミシンに加え、パソコンを介してインターネットに接続する“ソーイングステーション”など、ITを活用した製品とサービスを通して、手づくりの新しい可能性を広げます。

コンピュータミシン
B-500



ソーイングステーション
Innovis 4000



Printing & Solutions

プリンティング・アンド・ソリューションズ(P&S)事業

プリンティング技術を追求し、ワークスタイルの革新を提案します。代表的な製品としては、コンパクト性を追求したプリンタやファックスのほか、1台にプリンタ・ファックス・コピー・スキャナなどの機能を搭載した複合機、また、全世界で高いシェアを誇るラベルライターがあります。これらの情報通信機器で、SOHO(スモールオフィス・ホーム

オフィス)からビジネスオフィスまで、幅広いニーズにお応えし、「カラーのブラザー」としての市場ポジション確立を目指しています。また、モバイルプリンタなど独自の技術力を生かした製品で、特定用途の市場におけるさまざまなソリューションを提案しています。



カラーレーザー複合機
ジャスティオ MFC-9440CN



モノクロレーザー複合機
ジャスティオ MFC-7840W



ラベルライター
ピータッチ 190



薄型インクジェット複合機
マイミーオ MFC-670CD

Machinery & Solution

マシナリー・アンド・ソリューション(M&S)事業

工業用マシンと工作機械を通して、生産現場のお客様に「真に満足できるソリューション」を提供しています。工業用マシン事業では、使いやすさ、高品質な縫製、省エネルギーを実現した製品でお客様と信頼関係を築いています。また、産業機器事業では、現場での問題を解決する“One to One Solution Adviser”として、自動車やハードディスクドライブ、携帯電話などの部品加工業界に最適な工作機械を提案するとともに、お客様に密着したサポート体制を構築することによって、生産性向上と新たな価値創出をお手伝いします。

CNCタッピングセンター
TC-S2D



本縫ダイレクトドライブ
自動糸切りマシン
S-7200C



プリント・ファクス・コピー・スキャンに 最大A3まで対応！



A3カラーインクジェット複合機の特長

小型

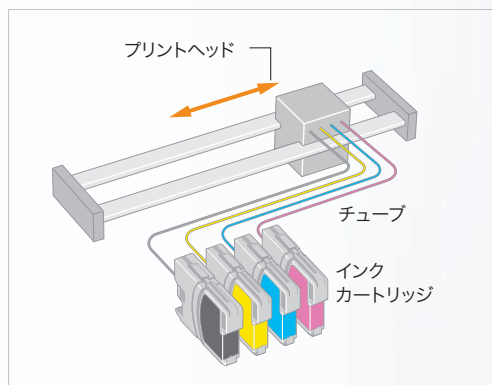
A3カラー複合機カテゴリーで、
世界最小サイズ※

高速

新高速ヘッド搭載で
A4モノクロ印刷が最高35枚/分

簡単

- ・トレイサイズ(A4⇄A3)をワンタッチ切り替え
- ・前面からのインク交換と用紙補充
- ・見やすい大型液晶画面



小型化に貢献した、プリントヘッドとインクカートリッジを分離し、チューブでインクを送る方式

「カラーのブラザー」を追求

ブラザーグループは、1995年に小型の複合機を発売して以来、SOHO(スモールオフィス・ホームオフィス)向け複合機のパイオニアとして数々の製品を世に送り出してきました。2008年度には、画期的な新製品として「世界最小A3カラーインクジェット複合機」を完成させました。

世界最小サイズ※を実現したA3カラーインクジェット複合機 ※ 2008年3月時点での当社調査による

開発の決め手になったのは、 開発者の強い想いと綿密な市場調査

“世界最小のA3複合機をつくろう！”。開発プロジェクトは、設置スペースにこだわりを持つSOHOのお客様を、「このサイズでA3対応!」「A3対応なのにこの価格!？」と驚かせたいという想いからはじまりました。

2005年には、「A3サイズのプリンタ、ファクス、コピー、スキャナといった機能を1台に集約し、なおかつA4複合機と同等レベルのサイズにする」というかつてない目標を立てました。しかし、あえてリソースを投入して開発に踏み切るべきか、社内でも意見が分かれるところでした。

そこでブラザーグループは、世界各地で市場調査を実施し、A3カラーインクジェット複合機の需要が十分にあることを確認した上で、開発を決定しました。

独自の発想で、業界最小を達成

かつてない目標を達成する上で最も難しかったのは、A3対応でありながら、一般的なA4複合機のサイズに収めること。そのためには、印刷機能部分を小さくしなければなりませんでした。

インクジェットの印刷機構としては、プリントヘッドとインクカートリッジが一体となったものが一般的ですが、以前からブラザー製品では、プリントヘッドの右下側にインクカートリッジを置き、チューブでインクを送る方式を採用しています。これが高さを抑えるのに有効でした。また、紙を反転させる半径も可能な限り縮小しました。

さらに、スキャナ部分も、原稿をセンサーが一度に読み取るCCD方式ではなく、センサーを走査させて読み取るCIS方式を採用することで、小型化を実現しました。こうした工夫で世界最小サイズを実現したこの製品シリーズは、2008年7月にアメリカ、8月にヨーロッパ、10月に日本で発売し、世界各地のお客様から「こんな製品を待っていた」という声をいただいています。



新規事業分野を開拓

モバイルワーカーの増加など将来のワークスタイルの多様化やネットワーク環境の変化を想定し、ネットワークイメージングデバイス分野とネットワーク&コンテンツ分野での開発を進めています。

電子ペーパーを利用した 「ブラザードキュメントビューワ」

ブラザーグループは2009年6月、小型・軽量・省電力なビジネスツール「ブラザードキュメントビューワSV-100B」を発売しました。

厚さ15.5mmと薄型ながら、A4サイズ約10,000枚分の情報を保存でき、9.7インチの大画面に電子データを表示できます。省電力で、約83時間の連続使用(5,000ページ表示)が可能です。大量の情報を保存・携帯でき、見たい情報をすぐに表示できるため、メンテナンス現場でのサービスマニュアルの表示などに最適です。



「ブラザードキュメントビューワ」

網膜走査ディスプレイ

網膜走査ディスプレイ(RID)とは、目に入れても安全な明るさの光を網膜に当てて高速で動かし、それによって生じる残像を利用した映像投影技術。あたかも目の前に大画面のスクリーンがあるかのように、映像を見ることができます。ブラザー工業は2008年4月、メガネ型のRID技術を発表。RIDの映像は半透明のため、実在する物と重ねて見ることができます。



メガネ型の網膜走査ディスプレイ

ジョギング用音楽配信サービス

「EXERMUSIC」は、WEBサイトでコース・楽曲を選択すると、ジョギング用にテンポ・ビートが自動編集され、MP3ファイルとしてダウンロードできるサービス。このファイルを各種携帯音楽プレイヤーに転送すれば、ランニングのリズムに合った最適なBGMを聴きながらジョギングを楽しめます。2008年9月にブラザー工業のグループ会社、エクシングがサービスを開始しました。「EXERMUSIC」WEBサイト



グローバル企業として次の100年を見据えて

100年に一度と言われる金融危機に見舞われた激動の2008年、ブラザーグループは創業100周年を迎えました。

次の100年を見据えて、ブラザー工業社長小池利和が、国連ハビタット親善大使を務める

マリ クリスティヌさんをお招きして、ブラザーグループの成長とCSRについて語りあいました。

重要なのは、常に挑戦し、変化し続けること

マリ 創業100周年を迎えた2008年は世界的な景気後退で大変な年でしたね。次の100年に向けてどのようにお考えですか？

小池 今回の景気後退について、私は、マネーゲームに明け暮れている人類に神様が警告を発したのではないかと考えています。メー

カーには、経済を活性化させるために「新たなモノ創りに挑戦し、優れた価値を提供していくこと」が求められているのだと思います。グローバルに見ても、時代の変化に柔軟に対応し、事業を変革することで成長を続けている企業もあれば、同じものを作り続けた結果、景気

後退の波にのまれ、行き詰ってしまった企業もあります。ブラザーグループも次の100年に向けて常に挑戦し、変化し続けていきたいと考えています。

私がブラザー工業に入社した1970年代は、家庭用ミシンなどの訪問販売が主力事業でした。そして1982年、私は自ら手を挙げてアメリカの販売拠点であるブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)に出向したのですが、そのころからプリンタなどの情報通信機器分野を海外で強化していこうという機運が高まりました。その結果、現在のブラザーグループは当時から大きく変化し、40以上の国と地域に多くの拠点を置き、海外売上比率・海外従業員比率ともに8割を超えるグローバル企業となりました。また、カラーレーザープリンタなどの情報通信機器の売上がミシンを上回って

全体の7割以上を占めるまでになり、「カラーのブラザー」という企業イメージが浸透しつつあります。

マリ 日本政府は開発や生産の技術をあくまでも国内に留めようとしてきたのだと思います。それが日本企業の足かせになってしまった側面もあるようです。しかしブラザーグループは世界中に拠点を広げ、技術をグローバルスタンダードにするよう挑戦してこられました。これは素晴らしいことだと思います。

小池 ありがとうございます。今後しばらくは、耐える時期——厳しい環境下でもグループとして利益が出せる体質を構築するための時期になるでしょうが、その中で、挑戦し、変化し続けることで将来への夢を育んでいきます。2008年度には、新技術「網膜走査ディスプレイ」や、電子ペーパーを使用した新製品「ブラザードキュメントビューワ」を発表するなど、「新規事業分野」において新たな変化を仕掛けました。しかし、絶対に変えてはいけなこともあります。それは“At your side.”——「お客様を第一としてすべてのステークホルダーの視点に立って活動する」という企業文化です。

“At your side.”——お客様満足を追求して

マリ 私のアメリカの家にはブラザーのファクスがあって、父がコールセンターに電話すると、すごく丁寧に教えてくださると申しておりました。

小池 ありがとうございます。実はアメリカでは1990年代に入って販売台数が急激に拡大し、それに対応するためにサービス、物流

ブラザー工業株式会社 代表取締役社長

小池 利和

1979年にブラザー工業株式会社に入社。1982年、ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)に出向。2000年に同社取締役社長に就任。2005年に帰国し、2007年6月からブラザー工業株式会社代表取締役社長を務める。



システム、ITの体制を大きく革新しました。コールセンターに電話をかけたお客様の待ち時間を短くし、1回の電話でお客様の問題に対応できるようになったのもその成果の一つです。

ブラザーグループのすべての活動の礎「ブラザーグループ グローバル憲章」では、あらゆる場面でお客様を第一に考える“*At your side.*”の精神で、優れた価値を創造し迅速に提供すること、そしてお客様との間に長期的な信頼関係とロイヤルティを築くことを基本方針の一つとしています。これを実現するために開発、設計、製造、サービスなどあらゆる場面でお客様に優れた価値をお届けすることに取り組んでいます。さらに、お客様満足の究極の姿「ノーコール・ノーリターン^{※1}」を目指して、製品品質の向上に取り組むとともに、お客様自身が使用現場でトラブルを解消できるようサポート情報の改善と充実にも力を入れており、ブラザーグループでは、これらを「お客様ご迷惑率^{※2}」低減活動と呼んでいます。この活動を継続し、「Brother」を、お客様をはじめとする、すべてのステークホルダーから信頼されるブランドとして育てていきます。

従業員の多様性を尊重して

マリ 海外従業員比率が8割を超え、多様な文化的背景をもつ従業員の方々が共存していると、いろいろ難しいことがあるのではないですか？

小池 お客様中心の事業をグローバルに展開するためには、グループ全体で積極的に情報共有を図って相互に協力することが必要です。そのためには、従業員一人ひとりがお互いの多様性を尊重しあうこと、そして全員が「お客様を大事に考える」という共通の精神のもとに取り組むことが大切だと考えています。

地球環境、地域社会への貢献

マリ 愛・地球博(2005年日本国際博覧会)のブラザーの出展

ゾーンなどを拝見して、環境保全のための活動についてもいろいろと取り組んでいらっしゃることを知りました。

小池 持続的発展が可能な社会を構築するために、企業活動のあらゆる面で地球環境への配慮に積極的に取り組んでいます。優れた環境性能を備えた製品を開発することはもちろん、工場に太陽光発電システムを導入するなど生産時のCO₂排出量抑制にも積極的に取り組んでいます。また、「3R(リデュース・リユース・リサイクル)」だけでなく「リフューズ」と「リフォーム」も加えた「5R」(27p参照)をキーワードとして廃棄物削減にも力を入れています。2008年度には、日本でプリンタの使用済みインクカートリッジを郵便局で返却できる「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を各プリンティング機器メーカー・販売元と共同で開始しました。今後は、CO₂排出量削減の中期目標を策定し、目標達成を目指して活動を進化させていきます。

環境社会貢献活動にも力を入れており、例えば、従業員が環境に配慮した行動をするたびにポイントをカウントし、それに応じて植林する活動などに取り組んでいます。ほかにも、中国農村部の女性を支援するために職業訓練校にミシンを寄贈するなど、地域社会のニーズに応える活動を世界各地で展開しています。

マリ 私は、愛知万博跡地の「あいち海上の森センター」の名誉センター長やCOP10(生物多様性条約第10回締結国会議)の広報アドバイザーも務めていますので、子どもたちのために森を残すなど、「自然の叡智」という万博の理念を継承していこうと頑張っています。

小池 次世代の人々に持続可能な地球社会を残すために、ぜひ一緒に取り組めたらいいですね。

2009年3月



※1 ノーコール・ノーリターン: お客様からのお問い合わせ、返品をゼロにすること
※2 お客様ご迷惑率: 返品された製品台数/1カ月に出荷された製品台数

異文化コミュニケーション 国連ハビタット親善大使

マリ クリスティーヌ さん

4歳まで日本で暮らし、その後ドイツ、アメリカ、イラン、タイなどの諸外国で生活。上智大学国際学部比較文化学科卒業。1994年東京工業大学大学院理工学研究科社会工学専攻修士課程修了。2000年から、発展途上国の都市に暮らす人々の居住問題などに取り組む国際連盟の機関、国連ハビタット(国際連合人間居住計画)の親善大使を務める。また、「2005年日本国際博覧会(愛・地球博)」には広報プロデューサーとして参加し、現在、その跡地「あいち海上の森センター」の名誉センター長を務める。7カ国語を使いこなし、異文化理解や環境保全についての多くの著作、講演を手がける。



すべてのステークホルダーから信頼され、従業員にとって誇りの持てる企業を目指して

ブラザーグループは、中長期的な視野に立ってグローバルなCSR経営を推進することで、さらなる事業の成長を目指すとともに、「Brother」を、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーから信頼されるグローバルなブランドとして確立すること、そして、従業員にとってブラザーグループが心の底から「誇りの持てる企業」となることを目指しています。こうした考えのもと、ブラザーグループはステークホルダーから信頼される活動を一つ一つ積み重ね、持続的に成長していきます。

ブラザーグループのCSR経営

ブラザーグループは1999年、グループ各社とグループ従業員の日々の意思決定と実行に関する「基本方針」と「行動規範」から成る「ブラザーグループ グローバル憲章」を制定しました。このグローバル憲章は、「お客様への優れた価値の提供」を重視しており、お客様を第一のステークホルダーと位置付けています。

ブラザーグループは、グループ全体でこうした「お客様第一」の姿勢を貫くことで事業を成長させてきました。それによって、ブラザーグループがお客様をはじめとするさまざまなステークホルダーに与える影響も拡大し、それに伴いステークホルダーからの「要請や期待」も拡大しています。

こうした中、ブラザーグループは2008年度、ステークホルダーからの要請や期待に応えていくことを、さらなる成長の推進力とし、

- 中長期的な視野に立ち、“At your side.”の精神でさまざまなステークホルダーからの要請や期待に対して責任を果たすこと
- それらを経営の新たな機会として捉え行動を起こすこと

をCSR経営の2本柱として定め、グループ各社が世界各地で自律的に取り組むことでグローバルにCSRを推進していくこととしました。

こうしたCSR経営によって、ブラザーグループは、中長期ビジョン「グローバルビジョン21」を達成していきます。

信頼されるブランドを目指して

ブラザーグループは、ブランドとは、「グローバルに統一感のある、明確なもの」であり、「その時の事業や経営の状況にとらわれない、強く普遍的なもの」であるべきだと考えています。

こうした考えに基づいて、ブラザーグループは、“At your side.”な精神から生み出されるさまざまな価値を提供することで、お客様を第一とするすべてのステークホルダーの要請や期待に応え、「Brother」を「信頼できるブランド」として確立していきます。



グローバル
ビジョン21

グローバル
ビジョン21以降

ステークホルダー
からの信頼

従業員の誇り

ブラザーグループ グローバル憲章

中長期ビジョン グローバルビジョン21(GV21)

グローバルに事業を展開する組織として、あらゆる場面におけるすべての行動がお客様第一であること。

そしてブラザーグループが「現在」のお客様はもちろん、「将来」のお客様にとって優れた価値を提供し続ける企業であること。

「グローバルビジョン21」はこれらの考え方を基本とするブラザーグループの中長期ビジョンです。

「グローバルマインドで 優れた価値を提供する 高収益体質の企業」になる

形だけでなく価値観のグローバル化を進め、あらゆる変化に柔軟に対応し、スピーディに変化しつづけるとともに、高収益かつ強固な財務体質を築き上げます。

独自の技術開発に注力し 「傑出した固有技術によってたつ モノ創り企業」を実現する

差別化されたコア(核)となる独自技術や特許を保有し、お客様を第一に考えたユニークでオリジナリティーのあるモノ創りを進めます。

「At your side.」な 企業文化を定着させる

サービスのみならず企画・開発・設計・製造などのあらゆる場面でお客様を第一に考えた企業文化を育成し、お客様から「信頼できるブランド」として認識されることを目指します。

ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント(BVCM)

ブラザーグループは、「お客様の声」を、企画・開発・設計・製造・販売・サービスなどすべての事業活動の原点と考えて、

そこから新しい価値を生み出し、お届けするための独自のマネジメントシステム「ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント(BVCM)」を構築。

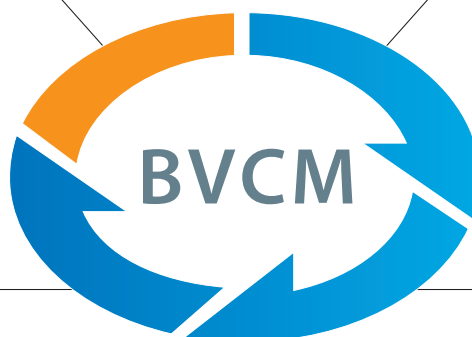
お客様のもとに価値をお届けするまでの過程を、「デマンドチェーン」「コンカレントチェーン」「サプライチェーン」の3つのチェーンでつないでいます。

お客様

ブラザー製品をご購入いただいた「現在のお客様」と、これからブラザーの製品を手にとってくださる「将来のお客様」の声が、すべての事業活動の出発点。お客様との重要な接点であるコールセンターに寄せられたお問い合わせやご要望はデータベースに登録し、グループ全体でグローバルに共有しています。

サプライチェーン(価値の伝達) 製造・物流・販売・サービス

世界各国・各地域の19の生産拠点で、ビジネスパートナーと密に連携しながら製造工程や品質管理体制を強化し、高品質の製品を生産。46の販売拠点を通じてお客様のお手元にお届けし、WEBサイトやコールセンターで、お客様にご満足いただけるよう迅速・丁寧なサポートを提供しています。



デマンドチェーン(価値の選択) 製品企画・研究開発

コールセンターや、販売・サービス活動、市場調査から得た情報をもとに、営業部門・設計部門が一体となって、“使用環境はどのように変化していくのか”“もっとお客様にご満足いただくには何を改良するべきか”など、さまざまな角度からお客様の期待・ご要望を分析し、製品コンセプトをつくり上げます。

コンカレントチェーン(価値の創造) 開発設計・生産技術

試作前・後にシミュレーションやモニター試験を繰り返して、高い品質レベルを実現しながら、スピーディで効果的な開発設計を実践。そして、超精密加工技術などの生産技術を最大限に活用して、新しい機能やデザインなど、お客様が求める新たな価値をカタチにします。

日本

2008年度の主な実績

- 電子ペーパーを使ったブラザードキュメントビューワなどの新規事業立ち上げ
- 世界最小サイズのA3カラーインクジェット複合機の開発 (P&S事業)
- 画像処理技術で作品づくりを支援する最高級刺しゅうミシンの開発 (P&H事業)
- 低コスト、省電力を実現したダイレクトドライブ本縫工業用ミシンの開発 (M&S事業)
- サポート情報改善によるお客様満足度向上
- グローバル憲章の共有活動の推進
- メンター制度や海外トレーニー (訓練生) 制度の導入
- 株主とのコミュニケーションの充実
- 事業を活かした社会貢献活動の実施
- 従業員参加の環境啓発・保全活動の拡充
- 販売拠点でのISO14001 認証取得
- 消耗品回収・リサイクルの推進

2009年度の課題

- お客様サービスの迅速化
- 満足度の高いお客様サポートの提供
- お客様とのコミュニケーション強化
- さらなる品質向上によるお客様満足の向上
- 消耗品回収・リサイクルの推進
- 若手従業員、グローバル人財、新事業へチャレンジする次世代人財の育成
- ビジネスパートナーとの信頼関係の強化
- 従業員参加の地域社会貢献活動の推進
- 環境に配慮した製品の開発・設計の推進

南北アメリカ

2008年度の主な実績

- 動画コンテンツの拡充などによるカスタマーサポート強化
- 人材開発・育成プログラムの拡充
- 従業員参加型の寄付・ボランティア活動の積極的な支援
- 消耗品回収・リサイクルの推進

2009年度の課題

- 米州全体でのお客様サービス体制の強化
- 自律型人材育成プログラムの強化
- 従業員参加型の継続的な地域社会貢献活動の推進
- 米州内での環境保護活動の推進

⇒ 19p

The Americas

生産拠点 1 拠点
販売拠点 8 拠点

⇒ 21p

Europe / Africa

生産拠点 3 拠点
販売拠点 23 拠点

グローバルにCSR経営を推進

業務の特性と、現地の事情にふさわしいCSRを世界各地で自律的に推進するために、ブラザーグループは、毎年、事業と地域ごとに当該年度の実績を検証して、次年度の課題と目標を設定しています。



ヨーロッパ

2008年度の主な実績

- 環境配慮型商品の提供と環境ラベルの取得
- お客様サービス向上を目指す「e-サービス」システムのヨーロッパ全域への展開
- ヨーロッパ共通の人事方針を全拠点へ展開
- 就業支援・起業支援を通じた地域への貢献
- 販売拠点でのISO14001 認証取得

2009年度の課題

- CRMと「e-サービス」システムを導入し、お客様サービス体制を強化
- 従業員参加型の継続的な地域社会貢献活動の推進
- NPOとのパートナーシップによる環境保護活動の推進

アジア・オセアニア・中近東

2008年度の主な実績

- 「アジア・パシフィックCSRミーティング」を通じたCSR経営の推進
- 従業員満足度調査ならびに各種施策の実施
- NPOと連携した青少年育成活動の支援
- 販売拠点でのISO14001 認証取得
- 消耗品回収・リサイクルの推進
- 従業員参加の環境啓発・保全活動の推進

2009年度の課題

- ワーキンググループ活動を核とした人財育成
- 消耗品の回収・リサイクルの推進
- 地域全体でのCSR経営の推進体制とそのプロセスの強化

中国

2008年度の主な実績

- 生産拠点での品質向上の取り組み
- 現地従業員の人財育成の推進
- 生産拠点での安全防災活動
- 生産拠点でのCSR調達活動
- ミシン寄贈による農村女性の自立支援
- 学生への経済支援の継続
- 従業員参加の環境啓発・保全活動の実施
- 販売拠点でのISO14001 認証取得

2009年度の課題

- ローカル人財の育成の強化
- 地域社会への経済的な支援の推進
- 従業員参加型の環境保護活動の推進
- さらなる品質向上によるお客様満足度の向上



Japan

ブラザー工業を中心とするグループ各社が一丸となって、お客様満足を追求。
「お客様ご迷惑率」の低減や、魅力的な新製品の開発などに取り組んでいます。
さらに、CSR 経営の礎「ブラザーグループ グローバル憲章」を共有するための活動や
株主・投資家とのコミュニケーションの強化に注力しています。





WEBサイト「ブラザーソリューションセンター」



サポート情報改善のための会議(日本)

お客様満足の上を目指して「お客様ご迷惑率」低減を推進

国内のブラザーグループは、お客様満足を目指す活動の柱として、

1カ月の平均出荷台数のうち返品された製品の割合を「お客様ご迷惑率」と呼び、その低減に取り組んでいます。

お客様に提供するサポート情報を改善

「お客様ご迷惑率」の低減活動は、製品・サービスの品質を総合的に向上させ、不具合や故障をゼロに近づけて返品・修理をなくすことを目指しています。また、取扱説明書や、WEBサイト「ブラザーソリューションセンター」の「FAQ(よくあるお問い合わせ)」に掲載しているサポート情報(操作方法やトラブルシューティングに関する情報)をさらに分かりやすく改善するなど、ブラザー製品を快適にご使用いただける環境づくりにも取り組んでいます。

2008年度は、ブラザー工業とブラザー販売が連携してサポート情報の改善を進めました。これはブラザー工業の技術部門がトラブルの内容を分析してコールセンターで提供するサポート情報の改善策を立案し、ブラザー販売のコールセンターに展開する取り組みです。改善されたサポート情報は、WEBサイト「ブラザーソリューションセンター」で提供する情報にも反映させています。

使用現場での迅速なトラブル解消を支援

返品のきっかけとなるトラブルの中には、修理が必要となる故障以外にも、サポート情報だけでお客様が使用現場で解消できるものも少なくありません。返品せずにトラブルが解消できれば、返品の手間と返品中の使用できない期間もなくなり、お客様の利便性を高めることができます。

例えば、薄型インクジェット複合機「マイミーオ」のサポート情報では、排紙口付近での紙づまりに関して、目視確認の方法や厚紙を利用して紙片を除去する方法の解説を加えたところ、返品率が前年比で約4%低減するなど、その効果が着実に現れています。

今後もこうした改善を進め、お客様ご自身でトラブルを解消できるよう、サポート情報の充実を図っていきます。さらに、通信技術の進歩や環境保全意識の高まりなど、お客様の使用環境やニーズの変化にも迅速かつ的確に対応することで、お客様満足の上を目指します。

担当者から

グループ会社と協力して究極の目標を追求
トラブルによってお客様が製品をお使いになれない時間(ダウンタイム)をゼロにすることが究極の目標です。グループ会社と協力してダウンタイムゼロを追求することで、お客様に安心して長く製品をお使いいただきたいと考えています。



ブラザー工業株式会社
CS推進部
平居 範久



2008年度のサポート情報改善事例：紙づまりの解消方法



最高級刺しゅう機能付マシン「Innov-is 1」

最高級刺しゅう機能付マシンで「オンリーワンの楽しさ」を追求

長年の歴史で培われた確かな縫製性能、新鮮な驚きを誘う新機能――

最高級刺しゅう機能付マシン「Innov-is 1※」は、お客様に「使う楽しさ、所有する喜び」を感じていただけるブラザーグループ創業100周年を彩る象徴的な製品です。

※ ヨーロッパモデルの名称

世界で初めて「針元真上からの視点」を実現

刺しゅう自体の美しさはもちろん、それが適切な位置に施されていることも、刺しゅう作品の美しさを左右する重要な要素のひとつです。しかし、マシンの構造上、肉眼では斜め上からしか針元を見ることができないため、狙い通りの位置に針を置くのは容易ではありません。

そこでブラザーグループは2008年度、カメラ機能を搭載し、ディスプレイに「針元真上からの映像」を表示することができるマシン「Innov-is 1」をヨーロッパで発売しました。カメラは針元の斜め上に設置せざるをえないため、撮影した映像はそのままでは斜め上からのものになります。それを高度な画像処理技術で「針元真上からの映像」に幾何学的に変換し、ディスプレイに映し出すのです。

また、同製品には、カメラが布端を自動的に認識して曲線状に裁断された布でも一定の間隔で端縫いできる機能など、「オンリーワン」の作品づくりを支援するさまざまな機能を搭載しています。



針の真上からの映像をディスプレイに表示

世界各地で大きな反響を獲得

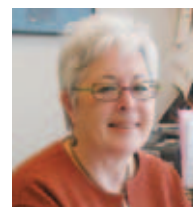
「Innov-is 1」は、「Innov-is 6000D『Quattro』」という名称でアメリカでも販売しています。2008年8月に開催した販売代理店向けのイベントで初登場し、大きな反響を得ました。また、アメリカのみならず世界各地の販売代理店向けのイベントでも人気を集めています。

今後は、さまざまな新機能を追加するための付属装置やソフトを提供して、手づくりの楽しさをさらに広げていきます。

担当者から

独自技術でお客様に感動を

私は、販売代理店やお客様を対象とした家庭用マシンのトレーニングを企画・運営する教育チームの責任者を務めています。今年発売した「Innov-is 6000D『Quattro』」については、「Quattro Dreamscape」と名付けたキャンペーンを開催し、100都市以上を訪問して250名以上の販売代理店関係者に対してトレーニングを実施し、さらに、数百名のお客様と対話しました。スタッフは皆、このキャンペーンをやり遂げたことに誇りを感じています。現在、同じ都市を回って、お客様に家庭用マシンの使用実演に参加していただく企画を練っています。他社にはないブラザー独自の技術を体験して、多くのお客様に感動していただけるはずですよ。



ブラザーインターナショナル
コーポレーション(U.S.A.)
ジューン
メルンジャー

業界トップの省エネ性、低騒音性、高信頼性を実現したDD モーターを開発

ブラザーの「S-7200」シリーズは工業用ミシンのスタンダードとして普及しており、さらなる進化が期待されています。2008年度には、省エネ性、低騒音性、信頼性を向上させた独自のDD(ダイレクトドライブ)モーターを開発し、新製品「S-7200C」に搭載しました。

お客様の電力費削減に貢献

工業用ミシンの省エネ化は、地球温暖化の原因となるCO₂排出の削減に貢献するだけでなく、お客様の経費削減に直結する重要な課題です。ブラザーグループは2008年度、業界トップの省エネ性、低騒音性、高信頼性の実現を目指し、工業用ミシンの主力モデルである「S-7200」シリーズの新製品「S-7200C」向けにDDモーターを進化させました。

ブラザーグループでは、工業用ミシンの性能を決定するキーパーツであるモーターを自社開発してきました。今回開発したモーターには、磁気解析ツールを駆使して、過去の経験に基づく独自のエンジニアリングノウハウを注ぎ込みました。

モーターの駆動には新しい制御方式を採用し、電流を最適制御することで、省エネにつなげるとともに、騒音も抑制しました。さらに手回しプリー（滑車）の材質をアルミから合成樹脂に変更して軽量化することで、加減速時の電力ロスも低減。トータルの効果で従来比12%の省エネを達成しました。

さらに、このDDモーターには、過酷な環境下で軸の回転角度を検出するレゾルバセンサーを業界で初めて採用。モーターの正確かつ高精度な回転を助け、耐環境性能の向上を実現して、工業用途の厳しい環境下での信頼性をさらに高めました。

高い評価のDDモーターを、多くのモデルに展開

これらの技術が大きく評価され、新規DDモーター搭載の「S-7200C」は大きな競争力を発揮しています。

今後は、このDDモーターを他のモデルへ応用展開することも予定しています。各ミシンの特徴に合わせたモーター性能を実現し、さらに多くのお客様にDDモーターの省エネ性、低騒音性、高信頼性をお届けしていきます。

担当者から

品質をつくり込んで高い信頼性を確保

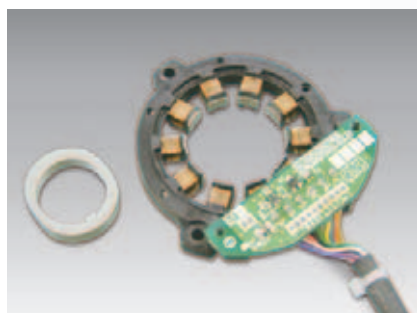
工業用マシンには、高い信頼性が求められるため、ほんの小さな欠陥も見逃さず高い品質をつくり込むことに心血を注ぎました。お客様からは、よい反響をいただいており、有名ブランドの縫製品質をブラザーのマシンが支えていることに誇りを感じています。今回の開発をステップとして、夢のあるマシンを開発していきたいと考えています。



ブラザー工業株式会社
M&Sカンパニー 開発部
岡野 雄一郎



省エネ性、低騒音性、信頼性を向上させた独自のDDモーター



モーターの正確・高精度な回転と高い耐環境性能を支えるレゾルバセンサー



工業用マシン
「S-7200C」



グローバル憲章浸透のための説明会(中国)



グローバル憲章浸透のための説明会(アメリカ)

すべての活動の礎に ——「ブラザーグループ グローバル憲章」の浸透

「ブラザーグループ グローバル憲章」(以下G憲章)は、グループ各社とグループ従業員の
日々の意思決定と実行に関する基本方針と行動規範を定めたものです。

2010年にグループ全従業員の活動の礎として共有されていることを目指し、浸透活動を進めています。

全従業員で共有するために積極的な浸透活動を展開

2008年4月に改訂したG憲章を全従業員で共有していくための環境づくりとして、まずは携帯用のポケット版G憲章(26言語)とポスターを各拠点に配布しました。また、イントラネット上で改訂の主旨や内容の説明、経営層の思いなどを繰り返し発信するとともに、どのようなケースで自らの「行動」につなげるかを具体的に考えることができるように、各組織での実践状況や他社事例を紹介しました。

さらに、2008年度は、日本、中国、マレーシア、ベトナム、アメリカのグループ各社の経営層・管理職などを対象とした研修も積極的に実施。延べ100回を超える場に、約3,000名が参加し、「G憲章に基づく意思決定と判断」などについて理解を深めました。研修後には、受講者がG憲章に基づいた行動をコミットメント(約束)し、その一部をイントラネットに掲載しました。

経営層・管理職以外の幅広い層への啓発も進めました。日本と中国を中心に、約300名の「G憲章共有リーダー」を任命し、各組織の状況に合った自律的・長期的な活動を始めました。また、約240名が参加した新入社員研修では、G憲章の内容を説明して理解を促すとともに、「お客様・従業員・地域とのつながり」を考え、自らが社会人として成長するためのヒントを探ってもらうための事例紹介をしました。



ポケット版G憲章とポスター

身近な事例を取り上げたDVDを作成

研修に出席できない従業員のために、G憲章の内容を解説するDVDも制作しました。このDVDでは、世界各地の従業員が働く様子を紹介しながら、G憲章がさまざまなステークホルダーにどのようにかかわっているか、日々の業務にどう関係しているかを分かりやすく説明しています。グローバルに活用するために、2008年に英語、中国語、日本語の3言語版を準備し、2009年には、ベトナム語版とマレー語版も追加しました。

2009年度は、共有リーダーによる活動のフォローアップを進める予定です。また、研修の機会を増やすために、国内外の主要拠点で自律的に研修を企画・実施できる社内講師の育成にも取り組む計画です。さらに、事例集、Q&A集などの研修ツールを充実させることや、イントラネットの見直し、DVD上映会の開催なども検討しています。



G憲章浸透のためのDVDの画面

株主・投資家との信頼関係の強化を目指して積極的に情報開示

株主・投資家の皆さまへの情報提供の機会を増やし、最新の情報を分かりやすくお伝えすることによって、企業の透明性向上に努め、長期的な信頼関係を結べるよう努めています。

情報開示の強化

——株主通信の発行を年2回から年4回に

ブラザーグループは2008年度、株主の皆さまに対して、経営の現況や今後の見通しをこれまで以上にきめ細やかに開示するために、株主通信の発行を年2回から年4回に増やしました。

また、投資家の皆さまと直接的かつ双方向のコミュニケーションが可能な各証券会社支店での会社説明会にも力を入れ、合計10回の開催で600名以上の投資家の方々との対話が実現しました。

さらに、タイムリーに情報を提供できるIRメール会員として、2008年11月末現在で2,300名を超える株主・投資家の皆さまに登録していただいています。

担当者から

ブラザーグループのファンになっていただくために

ブラザーグループのことをもっとよく理解していただけるよう、お問い合わせには、正確に、分かりやすい言葉で説明するよう心掛けています。今後もブラザーグループのファンになって応援していただけるような株主の方を増やしていくために、さまざまな機会を通して情報発信を進めていきたいと考えています。



ブラザー工業株式会社
広報・総務部
木村 知里

株券電子化に関するご案内と注意喚起に注力

2009年1月5日、「社債、株式等の振替に関する法律」が施行され、株券が電子化されました。株券が他人名義のままの場合には、株主としての権利を喪失する可能性があるなど、注意すべき点があるため、ブラザーグループではさまざまな方法で制度変更をご案内し、注意喚起に努めました。

2008年8月にはWEBサイトにQ&Aコーナーを開設し、疑問の解消に努めました。また、株主通信各号でも株券電子化についてご案内し、特に第2四半期末号では、株券の名義確認や、証券保管振替機構(「ほふり」)への預託について詳しく説明しました。さらに、2008年11月に『株券の名義確認ならびに「ほふり」への預託に関するお願い』を記載したはがきをお送りし、気を付けていただきたいことについてお知らせしました。

今後もブラザーグループでは、株主・投資家の皆さまに対して、積極的な情報提供に努めます。



株主通信での株券電子化についてのご案内



証券会社支店での個人投資家向け会社説明会(日本)



ビジネス向け新製品を紹介(日本)

The Americas

小規模オフィス向け情報通信機器の巨大市場であるアメリカでは、巨大物流拠点から出荷されるブラザー製品を、オフィス用品量販店など多様な販売チャンネルを通じて、お客様のもとへお届けします。また、見て分かる動画マニュアルの作成など、画期的なアイデアでお客様サポートの充実にも努めています。



各国のお客様へ、多様な販売チャンネルを通じて製品を提供

ブラザーグループは、南北アメリカにおいてカナダ、アメリカ、メキシコ、ペルー、ブラジル、チリ、アルゼンチンに販売拠点を設け、多様な販売チャンネルを通じて、ブラザー製品をお客様へお届けしています。

多様な販売チャンネルを通じて製品を提供

ブラザーグループはレーザープリンタ、デジタル複合機などを相次いでアメリカ市場に投入し、売上を伸ばしてきました。これらの製品は、オフィス用品量販店、小売店、販売代理店やディストリビューターなどの多様な販売チャンネルを通じてお客様へお届けしています。ブラザーグループは、巨大物流倉庫の開設や物流システムの改善など、お客様の求める製品を迅速にお届けするための取り組みを積極的に進めています。

販売体制の強化、販売パートナーとの連携を推進

2008年度には、モバイルプリンタ事業の拡大に向けてアメリカ国内に販売会社を設立し、2009年4月には成長市場であるペルーに販売拠点を設立するなど、販売体制の強化に取り組んでいます。また、各販売拠点では製品・マーケティング説明会などを通じて販売パートナーとの連携を深めています。

今後もさまざまな販売チャンネルを通じて、ブラザー製品をお客様へ提供していきます。

動画マニュアルやビデオFAQを作成してお客様サポートを充実

2008年度、ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.) (以下BIC(USA))は、お客様やビジネスパートナーからの要望に応え、製品の設定方法や修理・メンテナンス方法が見て分かる動画マニュアルやビデオFAQ(よくあるお問い合わせ)を作成しました。

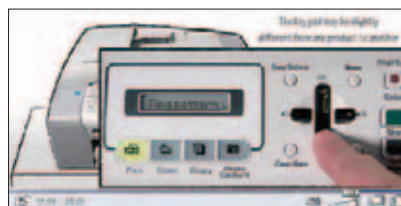
まず高級刺しゅうミシンから 動画マニュアルやビデオFAQを作成

家庭用ミシンや情報通信機器は年々機能が高度になり、設定方法や修理、メンテナンスなどに関するお客様サポートが重要になっています。そこでBIC(USA)は、販売代理店や修理業者などのビジネスパートナーに、ミシンの修理やメンテナンス方法を容易に理解していただけるように、動画マニュアルやビデオFAQなどのビデオコンテンツを作成しました。2008年度には高級刺しゅうミシンの技術トレーニングやトラブル対応方法などの動画マニュアルを完成させ、修理業者向けのWEBサイトで公開しました。

今後は、家庭用ミシンのビデオFAQを順次増やしていくとともに、すべての家庭用ミシンに共通する基本的なメンテナンス方法を紹介するビデオコンテンツも作成していきます。

情報通信機器向けのビデオFAQにも着手

2008年度、BIC(USA)とブラザーインターナショナル(カナダ)は共同して、デジタル複合機やプリンタなどの情報通信機器向けのビデオFAQの作成に取り組みました。まずは、お客様からの要望が強い、製品の設定方法を紹介するビデオFAQを作成。英語、フランス語、スペイン語で展開しました。今後もビデオコンテンツを順次増やし、お客様サポートを充実させていきます。



情報通信機器のビデオコンテンツの画面

担当者から

販売代理店や修理業者から 大きな反響を得ました

今回作成したビデオコンテンツは、WEBサイトで公開したり、販売代理店や修理業者に配布するなどして幅広く利用されています。ビジネスパートナーの皆さんから大きな反響をいただけており、ミシンの操作や修理方法の理解や知識向上にとっても役立っているようで、うれしく思います。今後もより良いサービスを提供していきたいと思っています。



ブラザー
インターナショナル
コーポレーション(U.S.A.)
ロン モレラ

Europe

多様な国・地域を抱えるヨーロッパで、均質的なサービスを効率的にご提供できるよう、情報通信技術を駆使した共通のサービスインフラの構築に取り組んでいます。

また、優れた環境性能を備えた製品を販売しています。



ヨーロッパ全域でサービスの質と効率の向上を推進

ヨーロッパでのブラザー製品の販売を統括するブラザーインターナショナル(ヨーロッパ)(以下BIE)は、サービスの質と効率を向上させるために情報通信技術を駆使したサービスインフラの構築を進めており、業務効率改善や、お問い合わせ時・修理時の待ち時間短縮など、お客様の利便性向上を実現しています。

お客様からのEメールに自動返答するFAQシステム

BIEは、2008年度には、新しいFAQ(よくあるお問い合わせ)システムを導入しました。

これは、お客様からのお問い合わせEメールの文章からキーワードを抽出し、それをもとにデータベースの中から適切な解決策を自動的に選び出し、Eメールで返答するシステムです。英語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ノルウェー語、オランダ語、スペイン語、スウェーデン語、フィンランド語、デンマーク語の計10カ国語に対応しており、ヨーロッパ各地のサービス営業所で導入し、コールセンターの業務効率を向上させるとともに、お客様にお待ちいただく時間を短縮することに貢献しています。



修理業者向けWEBサイト

修理業者向けのWEBサイト

2008年度には、修理業者向けWEBサイトの運用も開始しました。以前は、電話、ファクス、Eメールによって受け付けていた、発注、問い合わせ、修理依頼、補給部品の出荷要請などをこのサイトで一元的に受けられるようになり、業務効率が向上しました。また、修理業者との情報共有が迅速になったことで、お問い合わせから修理の実施までの時間を短縮することができ、お客様にお待ちいただく時間を減らすことに成功しました。

さらに2008年度には、ヨーロッパ各地の営業所のサービス業務に関するデータを集約し、蓄積する「ビジネスインテリジェントシステム」の活用を開始しました。今後、このシステムを使用して、各地のサービス業務を分析し、業務の改善・最適化を進めていきます。

担当者から

新サービスで、お客様サービスをさらに充実

BIEが修理業者向けに構築したWEBサイトは、ヨーロッパで高い評価を得ています。このWEBサイトの導入によって、業務の効率化やフレキシビリティを向上させ、お客様サービスのさらなる充実を図ります。



ブラザーインターナショナル
(ヨーロッパ) LTD.
ナイニッシュ
ミストリー

ドイツの環境ラベル「ブルーエンジェル」を取得 ——インクジェット複合機では現行基準で世界初

お客様の高い環境意識に応じて、高度な環境性能を備えたインクジェット複合機を発売。
ドイツで販売した全12モデルが環境ラベル「ブルーエンジェル」の認証を取得しました。



「ブルーエンジェル」認証マーク

多岐にわたる厳しい認定基準をクリア

ブルーエンジェルは、ドイツ連邦環境省とドイツ商品安全表示協会、環境保護表示審査委員会が運営する環境ラベル。「騒音」「省エネルギー」「再生部品の使用」「化学物質の放出」「回収システム」など多岐にわたって厳しい認定基準を定めています。

2008年に発売したインクジェット複合機「MFC-6490CW」(7月発売)と「DCP-6690CW」(10月発売)をはじめ、ドイツで2008年以降発売の全インクジェットモデルが認定を取得。インクジェット複合機では現行基準で世界初となる快挙です。



インクジェット複合機「DCP-6690CW」

Asia, Oceania and The Middle East

社会課題や環境問題に対する意識が高まりつつあるアジア、オセアニア、中近東地域で、ブラザーグループは、各国・各地域のグループ会社にCSRを推進するための担当者を配置しています。2008年度には、各社の担当者が一堂に会してCSRミーティングを開催し、成功事例を共有しました。





アクションプランに基づいて実践したCSR活動を報告(タイ)



成功事例を共有するためのグループディスカッション(タイ)

CSR経営を推進するために、タイで「CSRミーティング」を開催

ブラザーグループは2008年度、アジア、オセアニア、中近東地域のCSR活動の進捗をマネジメントし、成功事例を共有するための「CSRミーティング」をタイで開催しました。

グループディスカッションで成功事例を共有

2009年2月16日、17日の2日間、ブラザーコマーシャル(タイランド)の事務所で、アジア、オセアニア、中近東の販売拠点を統括するブラザーインターナショナル(以下BIC(J))主催の「第2回アジアパシフィックCSRミーティング」を開催しました。ミーティングには、7カ国(タイ、シンガポール、マレーシア、フィリピン、オーストラリア、ニュージーランド、アラブ首長国連邦)の販売拠点とBIC(J)から、CSR推進担当者、約15名が参加しました。

2007年3月に日本で開催した第1回のミーティングでは、顧客情報の整備によるお客様満足度の向上や、研修を通じた従業員満足度の向上、そして経営層を含めた全従業員への環境活動の啓発活動など、各地域のアクションプランを立案しました。今回のミーティングでは、そのアクションプランに基づいて実践した活動を、各販売拠点のCSR担当者が報告しました。また、「消耗品リサイクル」「マングローブ植樹プロジェクト」「CSRとブランド」「NPO/NGOとの協働」の4つのテーマで各社の成功事例を共有するためのグループディスカッションを実施しました。例えば「消耗品リサイクル」については、ブラザーインターナショナル(ニュージーランド)での回収・リサイクル業者と協働した回収システムの構築事例を振り返りながら、成功の要因を共有しました。

グローバルなCSR経営を推進するために

アジア、オセアニア、中近東地域では、以前から人財育成プログラムの充実を進めるなど従業員満足度を向上させるための活動が活発に進められており、年々、満足度は向上しています。

また、従業員が環境に対して高い意識を持っていること、各社がCSR活動とブランド価値向上の融合について強い関心を持っていることなど、CSRを推進するための素地は整っています。

今後は、CSR活動を充実させていくために「ブラザーグループグローバル憲章」共有活動の強化などを通じて従業員の参画意識をさらに高めていきます。アジア、オセアニア、中近東地域では、同地域のCSR活動を協力して推進していくために、今後も定期的にこのミーティングを開催する予定です。

CSRミーティング参加者から

モチベーションが大きく高まりました

ブラザーコマーシャル(タイランド)では、生物多様性プログラム、植樹プログラム、地域の子どもたちに教育機会を提供するプログラムなど、さまざまなCSR活動を展開するとともに、カートリッジリサイクルの実施も検討しています。私はCSRチームのリーダーとして、こうしたCSR活動をマネジメントしています。今回、ほかのチームメンバーとともにCSRミーティングに参加し、新たなイノベーションに向けた手がかりを得ることができ、大いにモチベーションが高まりました。私たちはこれからも「尊重」「公平性」「一貫性」「責任」を重視してすべてのステークホルダーとともに歩んでいきます。



ブラザーコマーシャル(タイランド) LTD.
プーリット
シティサクンデット

China

多くの生産拠点を置く中国で、品質と生産性を向上させるために製造ラインの改善に取り組むとともに、お取引先と協力してCSR 調達を推進しています。



生産ラインを進化させ、安定稼動と生産性向上を実現

お客様に高品質の製品を安定的にお届けするために、
プリンティング分野の中核を成す生産拠点、中国の兄弟高科技(深圳)有限公司(以下BTSL)では、
製品設計の視点と生産技術の視点からラインを改善することで、生産性と品質の向上に取り組んでいます。

出荷停止時間を大幅に低減

BTSLではモノクロレーザーエンジンを搭載した製品と、2007年に自社開発したカラーレーザーエンジンを搭載した製品を生産していますが、2006年当時、トラブルが発生して生産・出荷が停止すると、再開までに時間を要することがありました。

そこで2007年以降、出荷停止時間を短縮するために、製品設計の視点で品質向上を目指す開発技術部がトラブルの解析や問題解決にあたることとしました。製品を一番よく知る者が製造ラインを解析することで、的確にトラブルに対処し、迅速に生産・出荷を再開できるようになりました。

自動化によって品質向上と工数削減を実現

生産技術を担当する改善推進室では、開発技術部との連携の

と、生産工程の自動化に取り組んでいます。その成果のひとつが、ギア表面にグリスを塗布する工程の自動化です。

従来、この工程ではグリスを手作業で塗っていたのですが、作業者の熟練度によって出来にバラツキがありました。そして、そのバラツキをなくすために、まず多めに塗ったうえで、後から余分なグリスを拭き取るという作業が必要でした。

そこで改善推進室では、適正量のグリスを一度にギア表面の複数の点に塗布することができる自動機械を開発し、2007年から2008年にかけて200台以上を製造ラインに導入しました。これによって、品質のバラツキを低減し、工数を削減することができました。

また、余分なグリスを拭き取る布が要らなくなったため、廃棄物削減にもつながりました。

お取引先とともにCSR調達を推進

CSR経営を事業活動の基盤と位置付けるブラザーグループでは、
お取引先にもCSRの考え方を理解し、実践していただくために、各地で説明会や勉強会を実施しています。

説明会や勉強会を開催して啓発

ブラザーグループは、部品・材料を調達するお取引先の皆様にCSR調達の考え方を共有していただくために、2008年5月、WEBサイトで「調達方針」と「CSR調達基準」を公開しました。これは、2001年度から取り組んでいる、環境に配慮した部品、材料を優先的に購入する「グリーン調達」を、さらに人権・労働、安全衛生、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献などの分野に広げたものです。

また、ブラザーグループではCSR調達説明会とCSR勉強会を

開催して、お取引先のCSR活動推進を支援しています。中国の深圳では、2007年度にCSR調達説明会を開催し、250社のお取引先に参加いただきました。2008年度には、約40社のお取引先に参加いただいてCSR勉強会を開催し、CSR活動の事例をお互いに紹介していただくとともに、重要課題への対応策について意見交換をしていただきました。

2008年度には中国の珠海と上海、ベトナムとマレーシアでもCSR調達説明会を開催しました。今後もお取引先との信頼関係構築を目指してこうした啓発活動に取り組んでいきます。



珠海で開催したCSR調達説明会

お取引先から

グループ各社の特色を生かして

CSR、特にコンプライアンスの重要性は常々認識していましたが、CSR調達説明会に参加し、さらなる企業努力が必要だと再認識しました。私たちもブラザーグループのパートナーとして、自らのグループ会社各社の特色を生かしながら社会、環境、そして従業員への配慮を心掛けていきたいと考えています。



三誠精密有限公司
磯村 耕二さん

環境活動

ブラザーグループでは、「ブラザーグループ グローバル憲章」に基づいたグループ全体の統一指針「ブラザーグループ環境方針」に従って、地球環境保全のための取り組みをグローバルに展開しています。

ブラザーグループ環境方針

基本理念

ブラザーグループは、持続的発展が可能な社会の構築に向け、企業活動のあらゆる面で環境負荷低減に前向きで継続的な取り組みをしてゆきます。

環境基本方針

環境への配慮は、すべての活動の基本となる。製品が開発・設計され、製造され、お客様によって使用され、やがて廃棄され再利用されるまで、すべての段階で安全かつ環境に対する影響を十二分に配慮する。

行動指針

1. 製造・製品・サービスのすべての事業活動領域において環境目標を定め、環境側面を継続的に改善する。
2. 事業を展開するすべての国で法規制を順守することはもちろん、汚染の予防、環境負荷の低減に高度な倫理観を持って行動する。
3. 技術・製品の開発設計に当たっては、資源の節減（効率化）・循環、有害物質による汚染の回避を常に考え行う。
4. ブラザーグループ各社の個々の自主的取り組みを尊重しつつ、「一体のグループ」として環境上の使命を達成する。
5. 環境教育、社内広報活動等により、全社員の環境意識の向上、啓発につとめる。
6. お客様、地域社会、その他関係者に対して、当社の環境に関する取り組みを積極的に開示し、理解を得る。

ブラザーグループ独自の「5R」という考え方

ブラザーグループでは、「5R」をキーワードとして環境保全に向けた活動に取り組んでいます。特に「リフォーム」は、事業や製品を、時代の変化に合わせて、人や地球の環境に配慮した新しい価値を生み出すものへとつくりかえるという、ブラザーグループ独自の考え方です。

また、ブラザーグループを対象とした「5R 賞」を創設し、グループ全体での環境活動の活性化、レベルアップを促進しています。第1回の「5R 賞」は、イギリスの販売拠点であるブラザー U.K.（以下 BUK）が受賞しました。コピー用紙使用量削減などの廃棄物削減活動に加え、積極的な意識啓発活動を展開している点が評価されました。

5R の考え方



Refuse（リフューズ）：環境負荷となるものなるべく購入しない

Reduce（リデュース）：排出量を減らす

Reuse（リユース）：排出物をそのまま再利用する

Reform（リフォーム）：形を変えて別の用途に使用する

Recycle（リサイクル）：資源として再利用する



BUK「5R賞」受賞者代表

地球温暖化防止のために、 生産でも、物流でもCO₂排出量削減を推進

気候変動の原因とされるCO₂の排出量を低減することは、世界的な課題の一つです。

そこでブラザーグループは2020年までに、国内では1990年を基準として総排出量で30%削減、

また海外工場では2006年を基準として売上高原単位当たり20%削減することを目標に掲げ、取り組んでいます。

太陽光発電システムや各種省エネ対策で CO₂排出量を年間約410t削減

2008年度、工業用マシン・産業機器分野の研究開発、生産、間接部門の機能などを担うブラザー工業刈谷工場に、さまざまな省エネ対策を施した新棟(第4、5工場)が竣工しました。

刈谷工場新棟の主な省エネ対策

- 外気温が上昇しても室内温度が上がらないように、断熱壁、断熱ガラス、屋根の断熱塗装を採用
- 天井や壁の高いところから風を送ることで空気を循環させるシステムを導入し、空調機の暖気や冷気が上に逃げるのを防ぐとともに、室内の温度を安定させ、組立や加工の精度を維持
- 自然光を取り入れるため、屋根に採光用の透明板を設置
- インバータータイプのコンプレッサーを採用

さらに新棟の横には、発電能力約100kWの太陽光発電システムを設置。これらによって工場全体で年間約410tのCO₂排出量削減を見込んでいます。なお、瑞穂工場では2002年から同規模の太陽光発電システムが稼動しています。



屋根に設置した採光用の透明板



空気を循環させるシステムの送風機

物流でも、さまざまな工夫でCO₂排出量削減を推進

日本国内の製品輸送を担当するブラザーロジテックでは、トラックの積載効率向上や、輸送量に応じた効率的な配車・配送、輸送ルート の最適化、アイドリングストップの徹底などによって燃料消費を抑制しています。

海外でも、例えばフランスでは、物流会社の協力のもと、長距離輸送の場合に、製品を積んだコンテナをトラックで駅まで運び、コンテナごと列車に載せ換えて鉄道で運んでいます。また、荷物を載せるスペースが2階建てになっていて積載効率が高いダブルデッキートレーラーを導入。こうした工夫でCO₂排出量削減に取り組んでいます。

ブラザーグループでは、今後も地球温暖化防止に向けて、こうした取り組みを発展させていきます。



ブラザー製品を積んだコンテナ(フランス)



コンテナを鉄道に載せ換え(フランス)





ブラザーインダストリーズ(スロバキア)でのトナーカートリッジ検査



トナー、インクカートリッジ回収サイト(アメリカ)

プリンティング機器の消耗品リサイクルシステムを構築して循環型社会づくりに貢献

ブラザーグループは、プリンティング機器に欠かせないインクカートリッジやトナーカートリッジなどの消耗品を使用後に回収し、リサイクルするためのシステムを世界各地で構築しています。

グローバルに、回収・リサイクルシステムを構築

ブラザーグループは、日本、アメリカ、カナダ、ヨーロッパ各国、オーストラリア、ニュージーランド、シンガポールでプリンティング機器の各種消耗品を回収しています。回収方法は、回収ボックスの設置や郵送など各地の法令や習慣に合わせて適切な方法を選択しています。回収後は、ブラザーインダストリーズ(U.K.) (以下BIUK)のリサイクルセンターや、各地の認定業者によってリサイクルされています。

BIUKのリサイクルセンターでは、回収した使用済み消耗品を再利用しています。再利用できないものは破碎し、再資源化しやすいように材料別に分別しています。一部の樹脂などは溶解して再資源化し、その他はリサイクル業者で処理しています。さらに、2006年11月には、スロバキア・クルピナ市に新たなリサイクル拠点としてブラザーインダストリーズ(スロバキア)を設立しました。

担当者から

見学者の感想に達成感を感じながら

私がリーダーを務めるトナーカートリッジリサイクル施設チームでは、チーム一丸となって効率的なリサイクルプロセスの構築に取り組んでいます。リサイクルセンターには多くのお客様が見学に訪れます。お客様から、リサイクルされる資源の量やリサイクル工程の多さに感銘を受けた、という感想をいただくことも多く、その度に大きな達成感を感じています。



ブラザーインダストリーズ(U.K.) LTD.
クリス ジョーンズ

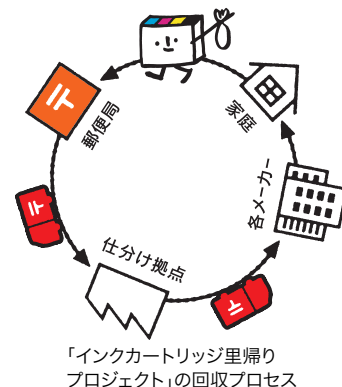
日本で、郵便局を窓口とした使用済みインクカートリッジの回収を開始

日本では、各プリンティング機器メーカー・販売元が小売店店頭にて回収ボックスを設置して、自社の使用済みインクカートリッジを回収しています。さらに2007年1月には、回収率のさらなる向上を目指して、ブラザーグループを含む各プリンティング機器メーカー・販売元が、郵便局を回収窓口とする「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を立ち上げ、2008年4月から全国3,638カ所の郵便局で回収を始めました[※]。メーカーを問わず、全国にたくさんある郵便局の回収ボックスに入れるだけでよいことから、成果をあげています。

なお、ブラザー工業ではプリンティング機器の使用済みトナーカートリッジと使用済みドラムユニットについては、WEBサイト、電話、ファクスで回収を受け付けており、1本単位から無料で引き取っています。

また、これらの消耗品をお送りいただくとポイントが積み立てられ、それに応じた本数の苗木が植樹されるエコポイント活動を実施しています。

ブラザーグループは、今後もこうした回収・リサイクルシステムをさらに拡充し、循環型社会づくりに貢献していきます。



[※] 2008年11月からは、環境省の指導のもと、法律の改正に従い、「廃掃法(廃棄物の処理及び清掃に関する法律)」の「広域認定」を取得して回収を行っています。

有害化学物質の管理・削減を推進

一部の化学物質は環境に悪影響を及ぼす可能性が指摘され、各国・地域で使用が規制されています。ブラザーグループでは、これらの物質の厳格な管理と継続的な削減に取り組んでいます。

特定有害化学物質の非含有保証体制を構築

ブラザーグループでは、お取引先と連携しながら、ITを活用した「ブラザーグリーン調達システム」を用いて、特定有害化学物質の含有データ管理、代替物質への切り替えに取り組んでいます。

2004年度から、すべてのお取引先を対象に、部品を構成する材料・副資材に含まれる特定有害化学物質の調査と監査を実施して、「RoHS 指令※1」「JIG※2」が定める物質について、グループ全体での非含有保証体制を確立しました。

※1 RoHS 指令：電気電子機器に含まれる有害物質の使用禁止を定めたEU指令。2006年7月施行。

※2 JIG：電気・電子機器製品に関する含有化学物質情報開示に関する日米欧共通のガイドライン。化学物質の調査作業の効率化を目的として、調査対象化学物質特定の基準や部品納入業者の調査への回答の基準を定めたもの。2005年5月発行。

「REACH 規則」に備えて

ブラザーグループでは2008年度、「REACH 規則※3」で指定されている化学物質の予備登録を完了しました。

また、発ガン性物質など健康・環境に大きく悪影響を与える可能性がある「高懸念物質」については、今後、成形品中に一定の濃度以上含まれる場合には届出が必要となります。2008年度には、これらの物質についても含有情報を調査・集計できるよう、「ブラザーグリーン調達システム」を改修し、お取引先への説明を行い、調査を開始しました。

※3 REACH 規則：生産品・輸入品の全化学物質(1t/年以上)の「登録」「評価」「認可」「制限」について定めたEU規制。2007年6月施行、物質の量に応じて段階的に登録期限が設定されている。

森林の復元・保全などに取り組み、生物多様性の保全に貢献

ブラザーグループは、世界各地でさまざまな環境活動を展開し、生物多様性の保全に取り組んでいます。

エコポイント活動で森林を復元・保全

ブラザー工業は、以下のような活動にポイントを付与し、それに応じて会社が植樹などを実施するエコポイント活動を推進しています。

- ・従業員やその家族が取り組んだ環境保全に役立つ活動
- ・エコプロダクツ展などの環境イベントの来場者による環境配慮宣言
- ・プリンティング機器の使用済み消耗品の返却

2008年2月には、岐阜県、郡上市、ブラザー工業の3者で岐阜県郡上市内の3カ所を「ブラザーの森 郡上」とする協定を締結。そのうちの1カ所、スキー場だった場所(8ha)に、10年間で7,400本の苗木を植樹し、森林の復元を目指します。残りの2カ所(合計20ha)では、間伐によって健康な木の育成を促進しています。今後は海外でもエコポイント活動を展開する予定です。

なお、ブラザー工業は2009年1月に、生物多様性保全を目指して積極的に活動する企業の集まりである「企業と生物多様性イニシアティブ」に加入しました。



「ブラザーの森 郡上」での植樹(日本)

海外でも森林や海洋の生態系保全に貢献

イギリスでは2008年度、ブラザーインダストリーズ(U.K.)が学生の環境教育の場「ミレニアムエコセンター」に、植樹用苗木375本分の費用を寄付しました。苗木は、同センター内の旧採石所の森林を再生するために学生たちによって植樹されました。また、同じくイギリスにあるブラザーインターナショナル(ヨーロッパ)は、2009年1月に熱帯雨林の保護に取り組むNPO「クールアース」とパートナーシップを結び、ペルーの熱帯雨林約400万㎡を保護するための費用を寄付しました。

ブラザーインターナショナル(オーストラリア)は、2008年11月に同国の生物多様性保全に取り組むNPO「アースウォッチ」とパートナーシップを結び、従業員が海洋の生態系調査に参加しました。

2009年度には、猿や多くの水棲生物を育むマングローブ林を保護するために、ブラザーコマーシャル(タイランド)の従業員がボランティアで苗木の植樹に取り組む予定です。



「ミレニアムエコセンター」での植樹(イギリス)

地域社会への貢献

寄付や従業員ボランティアなどを通じて
世界各地のさまざまなニーズに応える社会貢献活動を展開し、
企業市民としてNPOや地域の皆さんとともに地域への貢献に努めています。





工業用ミシン寄贈式典(中国)



工場見学(中国)

中国農村部の経済活性化のために、女性の技能習得を支援

目覚ましい成長を続ける中国では、農村部から多くの男性人口が都市部へと流出しています。

そこで農村部の経済活性化に向けて、女性の就業機会の拡大に大きな期待が寄せられるとともに、こうした女性たちへの支援が求められています。

工業用ミシンの寄贈と奨学金の提供で、 職業技術訓練学校を支援

兄弟ミシン(西安)有限公司(以下BSMX)は、中国農村部の活性化を支援するために、2008年にNGOである国際計画中国本部の協力のもと、渭南(いなん)培華芸術学校との間で協力援助関係を結びました。渭南培華芸術学校は、全日制の中等職業技術訓練学校で、中国にある3つの女性支援団体から女性の技能育成のための拠点に指定されており、同校の専門課程の一つである裁縫専門科からは、多くの卒業生がブラザーグループのお取引先でもある中国の有名縫製工場に就職しています。

BSMXは、同校に工業用ミシン8台を寄贈するとともに、奨学金制度を設置しています。

工場招待で感じた教師と学生の熱意

2008年9月には、同校の教師・学生の一行43名をBSMXに招待し、工場見学会を開催しました。見学中には、教師や学生の皆さんから、「1日何台くらい生産できるのですか?」「どこへ販売しているのですか?」「この機種はどんな服を縫うのですか?」など、熱心な質問をいただきました。

また、BSMX従業員の指導のもと、ブラザー製の新型ミシンを操作していただく体験イベントも実施。皆さん興味をもって、自分の服に模様を縫い込んだり、布に自分の名前を刺しゅうしたりと、熱心に取り組んでいました。

BSMXでは、このような技能の育成には継続とフォローが重要と考えており、今後もこの取り組みを続けて、中国の女性の社会参加を支援していきます。

職業訓練校の学生から

努力を重ねて熟練した裁縫工になりたい

私はBSMXから寄贈されたミシンで1年間にわたってさまざまな縫製技術を学びました。ブラザーのミシンは操作しやすく、安全、高機能で、とても優れたミシンだと思います。しかも油污れもなく、音が小さいのでとても快適に作業できました。今後は、自分に合った仕事を見つけ、学んだ技術を生かしながら努力を重ね、熟練した裁縫工になりたいと思っています。



渭南培華芸術学校
安潔(アンジェ)さん

アメリカで、未熟児出生の課題に取り組むNPOの活動に協力

ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.) (以下BIC(USA))のテネシーオフィスは、未熟児出生率が州平均を超えるテネシー州メンフィスで、出生異常や未熟児出生の問題に取り組むNPO「マーチオブダイムス」(以下MOD)に協力しています。

従業員の子どもが募金活動の「大使」として活躍

MODの「マーチフォーベビーズ」は、毎年2月中旬から始まり、4月末のウォークイベントを最終とする約2カ月間の募金活動で、BIC(USA)のテネシーオフィスは、毎年、この活動を支援しています。

2009年には、従業員の子どもで、未熟児として生まれたアシュリー・ダベンポートさんが、この活動の「大使」に選ばれました。アシュリーさんは、両親とともに2009年4月のウォークイベントまでさまざまな行事に出席し、人々に支援を呼びかけました。BIC(USA)では、6名の従業員がボランティアとして参加し、約4,100ドルの寄付が集まりました。



ウォークイベントに参加した従業員ボランティア(アメリカ)

従業員家族の声

娘に成長するチャンスくれたMODを支援しています

娘のアシュリーが「大使」に選ばれたことを大変嬉しく思っています。アシュリーには、あなたはMODのおかげで成長できる大きなチャンスが与えられたのだから、MODを支援し、後押しすることが大切なのだと教えています。私たち両親もさまざまな行事でアシュリーの成長過程についてお話ししたのですが、中には胸を打たれて泣いている方々もいらっしゃいました。早産について多くの人たちに理解を深めてもらうことができ、本当によい経験になりました。



ブラザーインターナショナル
コーポレーション(U.S.A.)

ローレンス
ダベンポート (写真中央)
妻 デニスさん(写真右)
娘 アシュリーさん(写真左)

イギリスで、地元の中小企業・NPOの業務改善を支援

ブラザー U.K. (以下BUK)は、マンチェスター近郊のチームサイドで、イギリス政府が主導して設立した組織「チームサイドビジネスファミリー」の一員として、中小企業・NPOの業務改善などを支援しています。

セミナーを開催してノウハウを伝授

「チームサイドビジネスファミリー」は、これまでに250以上の企業・NPOに対して起業や業務改善を支援しており、BUKも、その活動の一翼を担っています。

2008年には、BUKの従業員が持つ専門知識を地元の中小企業に提供するセミナーを開催しました。そのテーマは、高い費用をかけずに実施できる効果的な広報活動。プレスリリースの書き方や、出版の方法、面談のテクニックなどについて講義しました。また、こうしたセミナー以外にも、さまざまな企業やNPOの広報上の相談に乗り、メディアへの対応や、世間の注目の集め方について助言を与えています。

BUKでは、今後もこうした支援を続けることで、地元の企業・NPOの活性化や雇用機会の創出に貢献していきたいと考えています。



地元中小企業向けのセミナー(イギリス)

シンガポールで、NPOと協力してストリートサッカー大会を開催

ブラザーインターナショナル(シンガポール)(以下BIC(S))は、子どもたちの健全な育成を支援するために、NPOと連携して、シンガポール初となる大規模なストリートサッカー大会を開催しました。

小さな計画から、大きなイベントに発展

NPO「アジアンウーマンズウェルフェアアソシエーション」(以下AWWA)は、アジアの女性の福利厚生、社会的立場の改善を目指して設立されたNPOで、現在は、さまざまな社会的弱者に支援の対象を広げています。

BIC(S)は、2008年、AWWAの協力のもと、ストリートサッカーの大会を開催しました。10月下旬の予選から11月15日の決勝戦まで、約250名の子どもと約1,000名の家族が参加。シンガポールでこれほど大規模なストリートサッカー大会が開催されたのは初めてです。また、BIC(S)からも約半数の従業員がボランティアとして参加し、運営をサポート。地域の方々と一体となって大会を盛り上げました。

当初、このイベントは、もっと小さな規模で計画していたのですが、ほかの企業や多くのNGOも協賛する一大イベントに発展。子どもたちが憧れるシンガポールのプロサッカーチーム「LIONS」と子どもたちとの特別試合も組まれました。



ストリートサッカー大会の試合(シンガポール)

日本で、チャレンジ精神あふれる若手起業家を支援

ブラザー工業は、「東海若手起業塾」に協賛して、地元東海地域の若手起業家たちのチャレンジを支援しています。

「東海若手起業塾」を開始

近年、日本では多様な社会的課題の解決や地域の活性化などにビジネスとして取り組む若者が増えています。しかし、ビジネスを成長させるための事業経験や人的ネットワークが不足しているために、さまざまな経営問題に解決策を見出せないこともあります。

そこでブラザー工業は、2008年、本社所在地である東海地域の若手起業家を支援するために、5つのNPOが協働で運営する「東海若手起業塾」への協賛を開始しました。

この塾では、支援を希望する起業家に対して、事業戦略検討会を開催したり、消費者とともに製品開発する機会を提供するなど、それぞれの事業を成長軌道に乗せるためのさまざまな活動を実施しています。

2008年7月には、東海若手起業塾に第一期生として参加した静岡県浜松市の「ヘアサプライPeer」代表者佐藤真琴さんが、抗がん剤治療などによる女性の脱毛をケアするビジネスで、平成20年度静岡県知事褒章「チャレンジの部」を受賞するなど、支援の成果が着実に現れています。



東海若手起業塾に参加した若手起業家(日本)

会社情報(2009年3月31日現在)

商 号	ブラザー工業株式会社(BROTHER INDUSTRIES, LTD.)
本社所在地	〒467-8561 名古屋市瑞穂区苗代町15番1号 TEL:052-824-2511(代表)
設 立	1934年1月15日
資 本 金	192億9百万円
従 業 員	連結:22,668名 単独:3,350名

役員(2009年6月23日現在)

取 締 役	小池 利和	※ 代表取締役社長
	古河 勇治	※ 代表取締役 専務執行役員
	石川 茂樹	※ 代表取締役 専務執行役員
	小池 幸文	※ 取締役 常務執行役員
	新美 春之	取締役
	廣瀬 光雄	取締役
	平野 幸久	取締役

注1 ※印の取締役は執行役員を兼務しています。

注2 新美 春之、廣瀬 光雄、平野 幸久は社外取締役です。

監 査 役	藤嶋 喬	※ 常任監査役(常勤)
	成田 正人	監査役(常勤)
	山崎 克之	※ 監査役
	宮崎 正昭	※ 監査役

注3 ※印の監査役は社外監査役です。

常務執行役員	長谷川 友之
	大島 伸康

執 行 役 員	高次 正樹
	浅井 侯序
	石川 博
	藤井 宗高
	亀之内 孝文
	川那辺 祐
	寺澤 正明
	松本 勇美夫
	神谷 純
	鈴木 雅彦
	佐々木 一郎

グ ル ー プ 常務執行役員	片山 俊介
-------------------	-------



本社



技術開発センター



刈谷工場



瑞穂工場



星崎工場



新東京支社(2010年3月竣工予定)
の完成イメージ

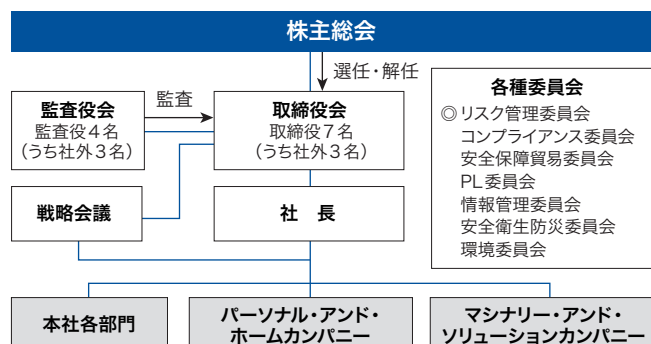


ブラザーコミュニケーションスペース

ブラザー工業のコーポレート・ガバナンス体制

ブラザー工業では、ガバナンスの基本として監査役制度を採用し、取締役の職務執行を監査役が監査する体制を整えています。また、執行役員制を導入することによって、業務執行と監督を分離し、意思決定の迅速化とガバナンスの強化を図っています。執行役員は取締役会で選任され、それぞれが管掌・担当する各部門、社内カンパニー、グループ子会社の業務執行に対し責任を負っています。

ガバナンス体制図(2009年6月現在)



内部統制

2006年5月の新会社法施行や、2009年3月期からの内部統制報告書の提出義務化など、近年、社会は企業の財務報告にいつそうの透明性・信頼性を求めています。ブラザーグループは、これを業務の効率化、リスク対応力の強化、グループ経営の推進、ひいては企業価値の向上を図る好機ととらえ、体制の整備を進めてきました。

2007年度から2008年度にかけて、ブラザー工業のみならず、グループ会社においても、全社的な内部統制、ITに係る統制、決算財務報告プロセスや製造、購買、在庫、販売の基幹業務プロセスの分析、整備、文書化を進め、プロセスの見える化とPDCAサイクルの確立を図りました。PDCAの仕組みを確かなものとするため、現場部門の自己点検に加えて、内部監査部門による独立的な観点からの監査を実施しています。今後も、経営を支える重要なインフラのひとつである内部統制の維持・向上を図ることで、社会からの要請である「財務報告の透明性と信頼性」の確保に努め、グループが未来永劫に繁栄することを目指します。

リスクマネジメント

ブラザーグループでは、事業活動に伴う多様なリスクを把握し、適切に対処するために、「ブラザーグループリスク管理規程」を定めています。2007年4月には、リスク管理委員会を設置するとともに、部門・地域・グループ会社ごとにリスク管理責任者を任命しました。責任者は、想定されるさまざまなリスクについて影響度・発生頻度をそれぞれ5段階で評価。これを「リスクマップ」として可視化することによって経営に大きな影響を与える可能性のある重大リスクを選別し、その対応策を検討しています。こうしたPDCAサイクルに

基づいた活動によって、危機意識醸成と対応力強化を図っています。

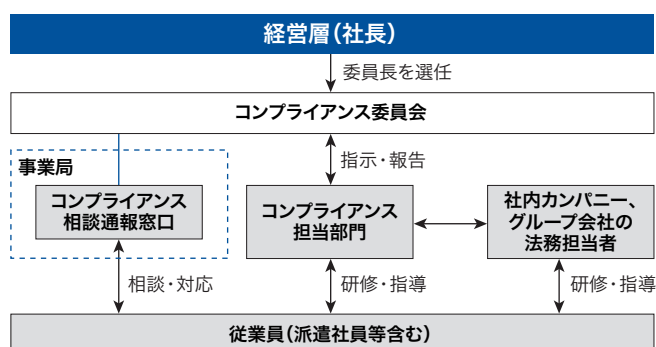
2008年度は、リスク管理委員会を2回開催し、重要リスクを見直すとともに、取締役会に各委員会の活動状況を報告しました。今後、重大リスク発生時の初期対応体制の整備などを進めていきます。

コンプライアンス

ブラザーグループは、コンプライアンス（法令・倫理の順守）がCSR経営の基盤を支え、さまざまなリスクを回避する上で不可欠なものであると考えています。グループ全体でコンプライアンスを徹底するために、「ブラザーグループ グローバル憲章」の行動規範のひとつである「順法精神・倫理観」に基づいて従業員の行動基準を定めています。また、コンプライアンス委員会を設置し、相談通報窓口（ヘルプライン）を設けて不祥事の未然防止や早期対応に努めています。2004年の相談通報窓口開始からの累計相談件数は約250件あり、案件の重要度に応じてコンプライアンス委員会で審議し、解決および再発防止を図っています。2008年度には、グループ各社の窓口で受け付けた相談案件のうち、重要なものは、ブラザー工業のコンプライアンス委員会にも連絡することとし、グループとしてリスク対応を一元化する取り組みが開始しました。

教育面では、2003年からグループ各社で集合研修を実施しており、これまでに合計181回開催し、グローバルで延べ7,680名が受講しました。2008年度には、コンプライアンス教育用のDVD、ビデオなどを活用し、「インサイダー取引」「性能偽装」「不正輸出入」「贈賄」などをテーマに、「気付き」の精神を養うことを主眼においた研修を実施しました。また、コンプライアンスのe-ラーニング教材を日本語・英語・中国語で制作しグループ各社が利用できるよう提供しています。また、ブラザー工業および日本のグループ各社の全役員・管理職を対象とした外部講師によるパワーハラスメント講演会も毎年実施しています。2009年度については、グローバルな展開を視野に入れて引き続き活動を続けていきます。

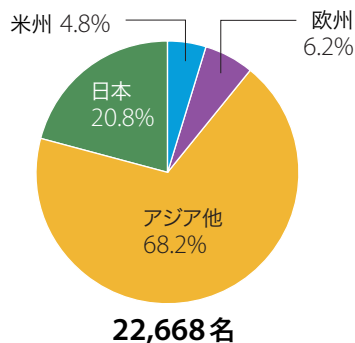
コンプライアンス推進体制図



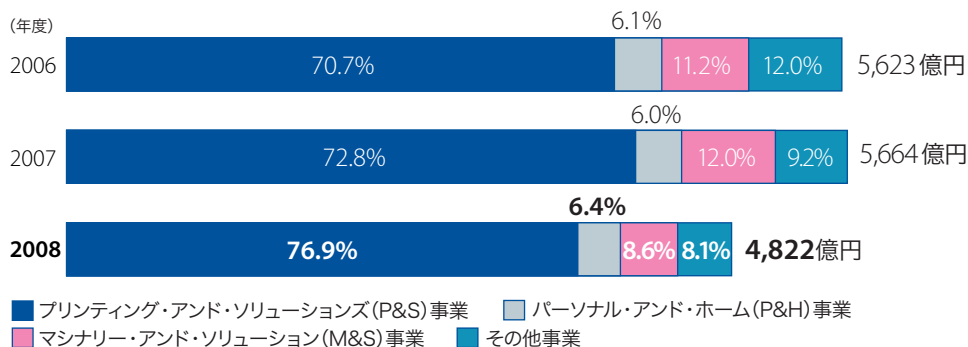
連結データ

グループ全体

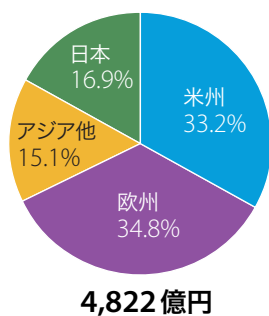
地域別従業員数内訳(2009年3月現在)



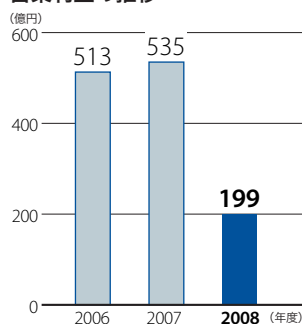
売上高と事業分野別構成比



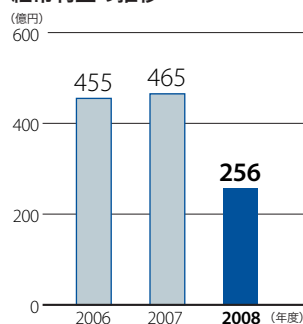
市場別売上高構成比(2008年度)



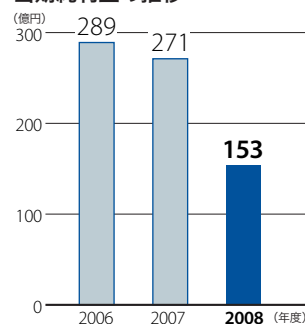
営業利益の推移



経常利益の推移

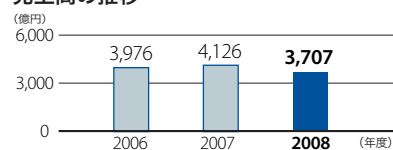


当期純利益の推移

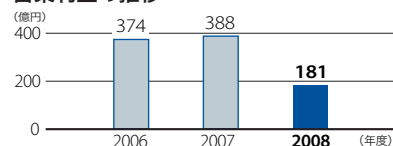


プリンティング・アンド・ソリューションズ(P&S)事業

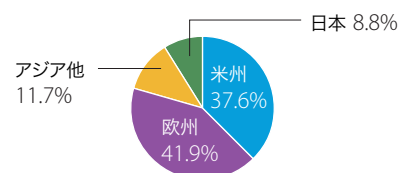
売上高の推移



営業利益の推移

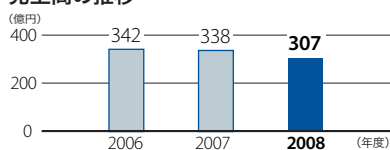


市場別売上高構成比(2008年度)

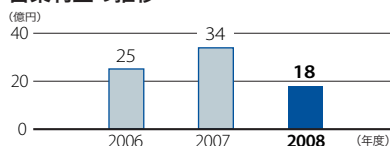


パーソナル・アンド・ホーム(P&H)事業

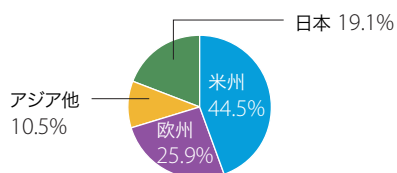
売上高の推移



営業利益の推移

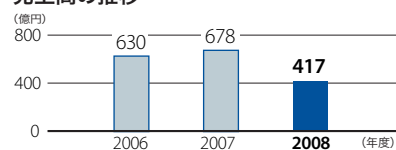


市場別売上高構成比(2008年度)

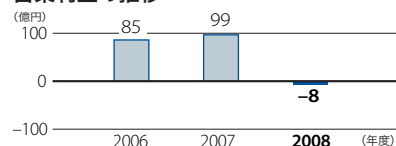


マシナリー・アンド・ソリューション(M&S)事業

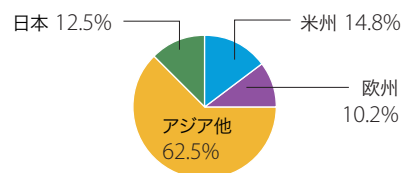
売上高の推移



営業利益の推移



市場別売上高構成比(2008年度)



主要拠点

日本

● グループ本社

ブラザー工業株式会社

■ 生産拠点

三重ブラザー精機株式会社

● 販売拠点

ブラザー販売株式会社
ブラザーインターナショナル株式会社

その他

ブラザーロジテック株式会社 株式会社エクシング
ブラザー不動産株式会社 株式会社ビートップスタッフ
ブラザーリビングサービス株式会社 ブラザーエンジニアリングサービス株式会社
株式会社ブラザーエンタープライズ 株式会社ブラザーファイナンスジャパン

アジア／オセアニア／中近東

■ 生産拠点

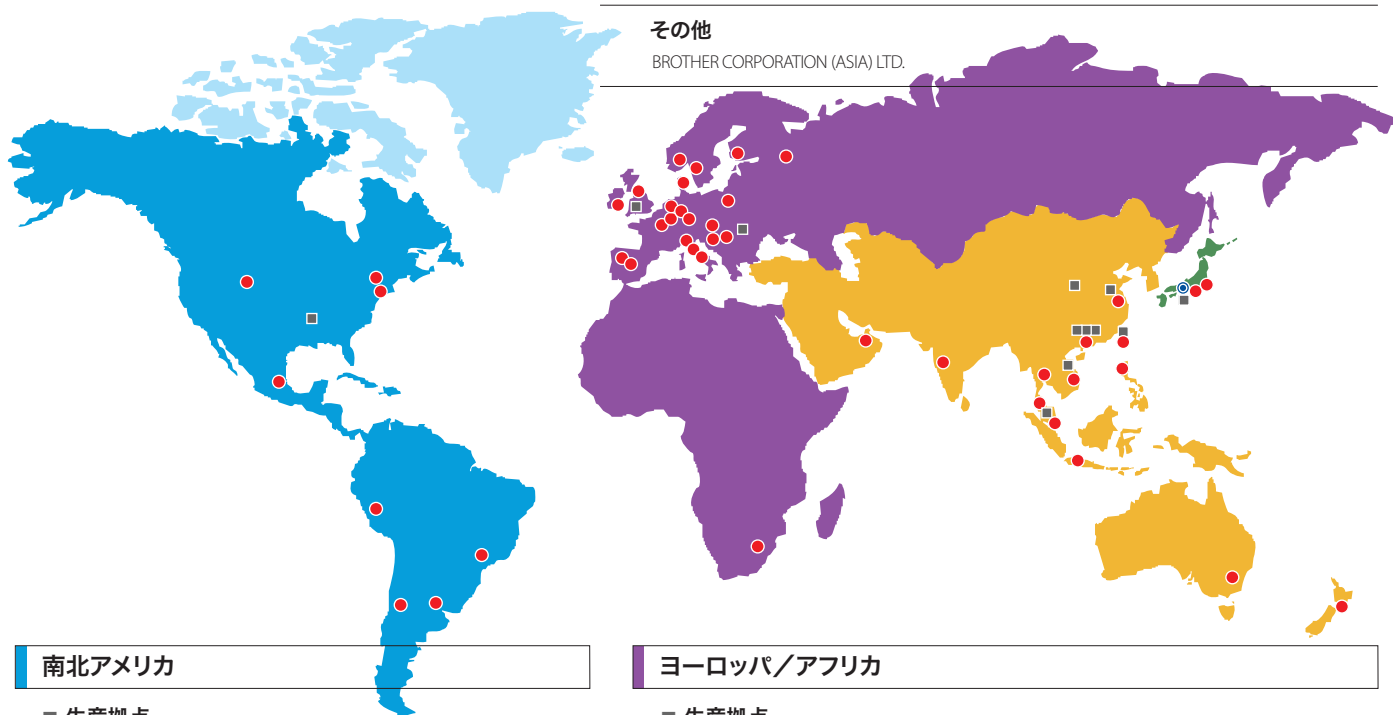
BROTHER INDUSTRIES TECHNOLOGY (M) SDN. BHD. TAIWAN BROTHER INDUSTRIES, LTD.
ZHUHAI BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD. XIAN TYPICAL BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD.
BROTHER INDUSTRIES (SHENZHEN) LTD. BROTHER SEWING MACHINE XIAN CO., LTD.
BROTHER INDUSTRIES (VIETNAM) LTD. BROTHER SEWING MACHINE (SHANGHAI) CO., LTD.
BROTHER TECHNOLOGY (SHENZHEN) LTD.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL (AUST.) PTY. LTD. BROTHER INTERNATIONAL PHILIPPINES CORPORATION
BROTHER INTERNATIONAL SINGAPORE PTE. LTD. BROTHER (CHINA) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (NZ) LTD. BROTHER INTERNATIONAL (INDIA) PRIVATE LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (GULF) FZE PT BROTHER INTERNATIONAL SALES INDONESIA
BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD. BROTHER INTERNATIONAL TAIWAN LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (HK) LTD. BROTHER INTERNATIONAL (VIETNAM) CO., LTD.
BROTHER INTERNATIONAL (MALAYSIA) SDN. BHD.

その他

BROTHER CORPORATION (ASIA) LTD.



南北アメリカ

■ 生産拠点

BROTHER INDUSTRIES (U.S.A.) INC.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (U.S.A.)
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (CANADA) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DO BRAZIL, LTDA.
BROTHER INTERNATIONAL DE CHILE, LTDA.
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DE ARGENTINA S.R.L.
BROTHER MOBILE SOLUTIONS, INC.
BROTHER INTERNATIONAL DEL PERU S.A.C.

ヨーロッパ／アフリカ

■ 生産拠点

BROTHER INDUSTRIES (U.K.) LTD.
GKK PLASTICS LTD.
BROTHER INDUSTRIES (SLOVAKIA) S.R.O.

● 販売拠点

BROTHER INTERNATIONAL EUROPE LTD. BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (IRELAND) LTD.
BROTHER INTERNATIONAL G.M.B.H. BROTHER NORGE A.S.
BROTHER FRANCE S.A.S. BROTHER INTERNATIONAL (SWEDEN) A.B.
BROTHER U.K. LTD. BROTHER ITALIA S.P.A.
BROTHER INTERNATIONAL (NEDERLAND) B.V. BROTHER INTERNATIONAL S.R.O.
BROTHER INTERNATIONAL S.A. (PTY) LTD. BROTHER INTERNATIONAL HUNGARY KFT.
BROTHER INTERNATIONAL (DANMARK) A/S BROTHER IBERIA, S.L.U.
BROTHER INTERNATIONAL AUSTRIA G.M.B.H. BROTHER IBERIA, S.L.U. (Lisbon Branch)
N.V. BROTHER INTERNATIONAL (BELGIUM) S.A. BROTHER FINLAND OY
BROTHER INTERNATIONALE INDUSTRIEMASCHINEN G.M.B.H. BROTHER LLC
BROTHER INTERNATIONALE INDUSTRIEMASCHINEN G.M.B.H. (Italian Branch) BROTHER POLSKA SP. Z O.O.
BROTHER (SCHWEIZ) AG

その他

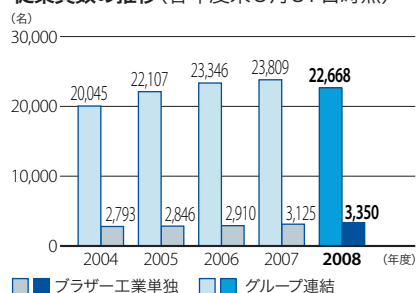
BROTHER HOLDING (EUROPE) LTD. BROTHER FINANCE (U.K.) PLC

……プリンティング・アンド・ソリューションズ (P&S) 事業
……パーソナル・アンド・ホーム (P&H) 事業
……マシナリー・アンド・ソリューション (M&S) 事業

注 地域別・拠点機能別・設立順に掲載しています。

社会的側面

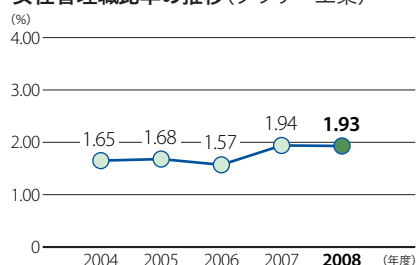
従業員数の推移(各年度末3月31日時点)



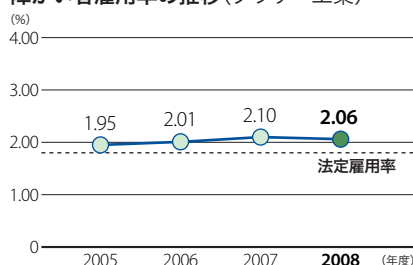
配当金・配当性向の推移



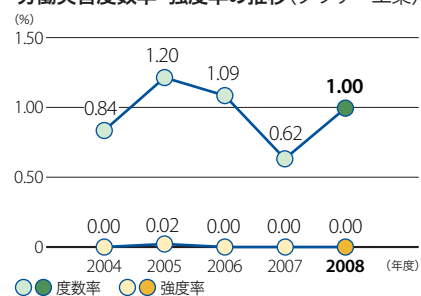
女性管理職比率の推移(ブラザー工業)



障がい者雇用率の推移(ブラザー工業)

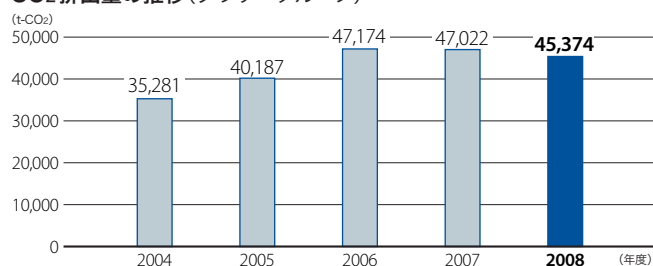


労働災害度数率・強度率の推移(ブラザー工業)



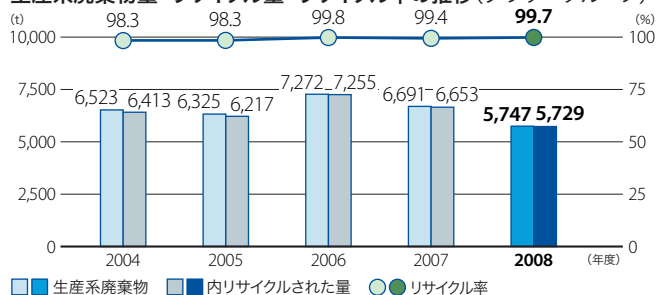
環境的側面

CO₂排出量の推移(ブラザーグループ)



注 CO₂排出量の算定にあたっては、環境省「温室効果ガス排出量算定に関する検討結果」に基づき、2004年度から2006年度までは平成12年9月施行令排出係数一覧を使用、2007年度と2008年度は、平成14年12月施行令排出係数一覧を使用。

生産系廃棄物量・リサイクル量・リサイクル率の推移(ブラザーグループ)



環境的側面のデータの対象範囲

2004年度: ブラザー工業株式会社6拠点(本社/瑞穂工場/刈谷工場/桃園工場/港工場/星崎工場)とグループ会社7社(BROTHER TECHNOLOGY(SHENZHEN)LTD. / BROTHER INDUSTRIES(SHENZHEN)LTD. / BROTHER INDUSTRIES TECHNOLOGY(M)SDN. BHD. / ZHUHAI BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD. / TAIWAN BROTHER INDUSTRIES, LTD. / XIAN TYPICAL BROTHER INDUSTRIES, CO., LTD. / BROTHER INDUSTRIES(U.K.)LTD.)

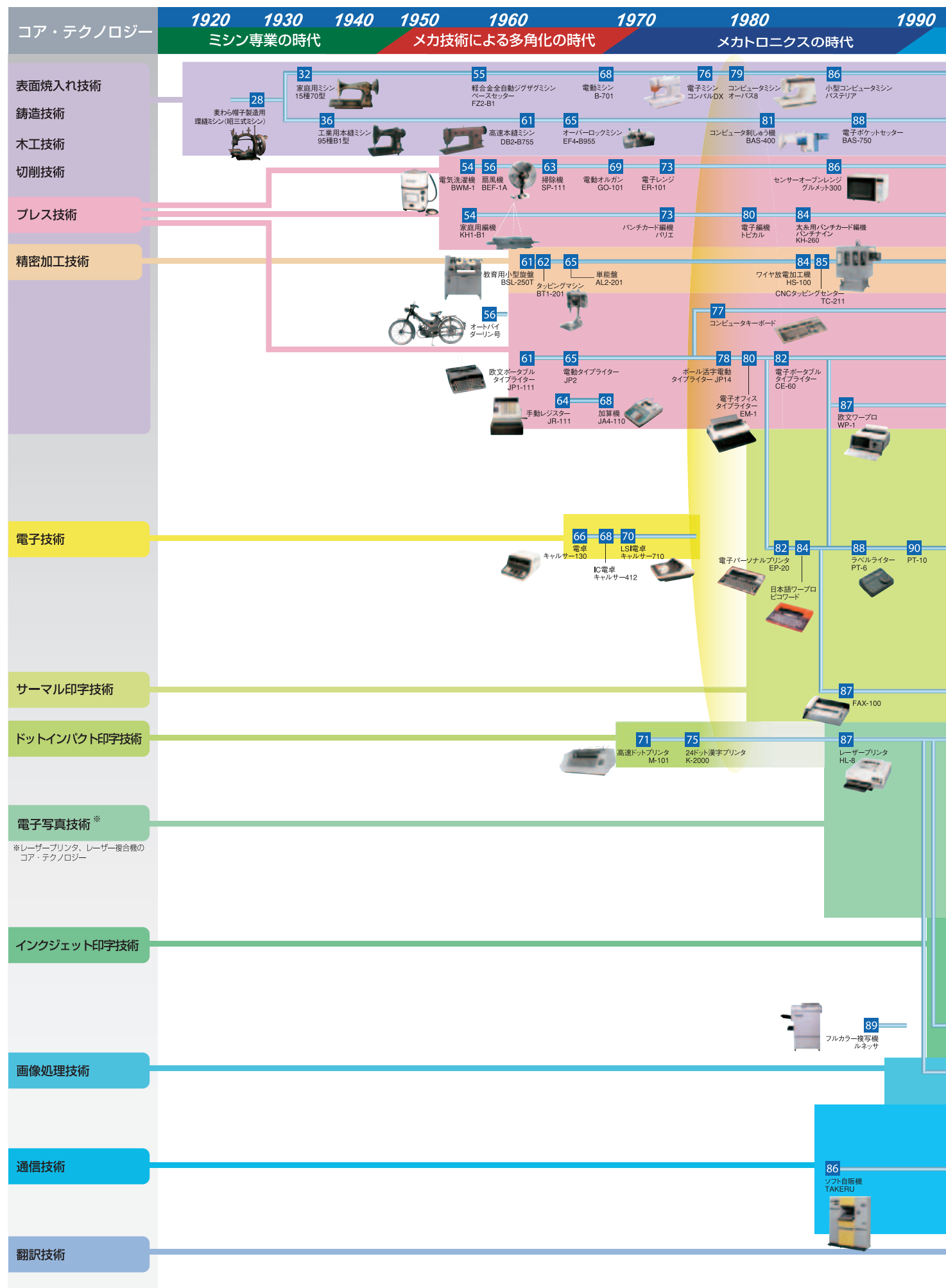
2005年度: 2004年度の対象範囲に、ブラザー工業株式会社1拠点(技術開発センター)を追加

2006年度: 2005年度の対象範囲に、ブラザー工業株式会社1拠点(物流センター)とグループ会社2社(BROTHER SEWING MACHINE XIAN CO., LTD. / BROTHER SEWING MACHINE(SHANGHAI)CO., LTD.)を追加

2007年度: 2006年度と同様

2008年度: 2007年度の対象範囲に、グループ会社1社(BROTHER INDUSTRIES(VIETNAM)LTD.)を追加

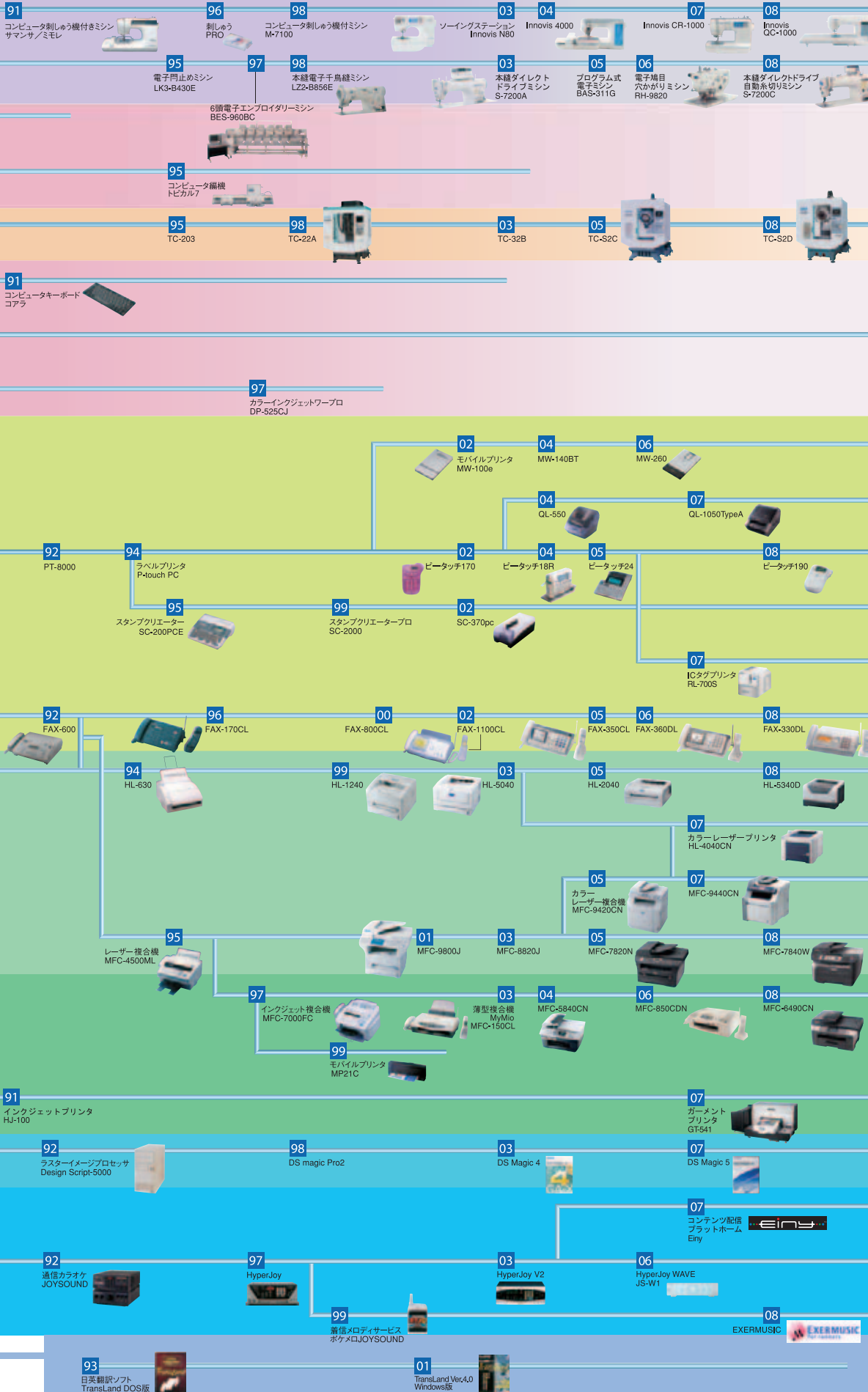
1908年(明治41年)	安井兼吉が「安井ミシン商会」を創業
1925年(大正14年)	安井正義が継承。「安井ミシン兄弟商会」と改称
1928年(昭和 3年)	初のブラザーブランドを冠した製品「麦わら帽子製造用環縫ミシン」を発売
1932年(昭和 7年)	家庭用ミシン量産化に成功
1934年(昭和 9年)	「日本ミシン製造(株)」設立(現ブラザー工業(株))
1941年(昭和16年)	国内販売機関として、「ブラザーミシン販売(株)」設立
1947年(昭和22年)	家庭用ミシン輸出開始
1954年(昭和29年)	輸出機関として「ブラザーインターナショナル(株)」、米州に販売会社を設立 編機分野、家庭電器分野に進出
1958年(昭和33年)	欧州に販売会社を設立
1961年(昭和36年)	事務機器分野、工作機械分野に進出
1963年(昭和38年)	東証・大証・名証へ株式上場
1971年(昭和46年)	世界初の高速ドットブリタを発売
1979年(昭和54年)	「台湾工業股份有限公司」で家庭用ミシンの生産開始
1984年(昭和59年)	ロサンゼルスオリンピックのオフィシャルサプライヤーとしてタイプライターを提供
1985年(昭和60年)	「ブラザーインダストリーズ(U.K.)LTD.」で、電子タイプライター生産開始
1987年(昭和62年)	情報通信機器分野に進出
1988年(昭和63年)	電子文具分野に進出
1989年(平成 元年)	「ブラザーインダストリーズテクノロジー(マレーシア)SDN. BHD.」で情報機器の部品の生産を開始
1992年(平成 4年)	(株)エクシング設立 通信カラオケサービス開始
1993年(平成 5年)	「珠海兄弟工業有限公司」で家庭用ミシン生産開始
1994年(平成 6年)	「兄弟亞洲有限公司」の委託工場で情報機器の部品を生産開始
1995年(平成 7年)	「西安兄弟標準工業有限公司」で工業用ミシンの生産を開始
1999年(平成11年)	「ブラザー販売(株)」子会社化 ブラザーグループ「グローバル憲章」制定
2000年(平成12年)	ブラザー工業にて社内カンパニー制、執行役員制、「社外取締役」を導入
2002年(平成14年)	「兄弟ミシン(西安)有限公司」で工業用特殊ミシン生産開始 「グローバルビジョン21」制定
2003年(平成15年)	「兄弟工業(深圳)有限公司」で複合機生産開始
2005年(平成17年)	「ブラザー コミュニケーション スペース」開館 「兄弟(中国)商業有限公司」を設立 2005年日本国際博覧会(愛・地球博)にパビリオン出展
2006年(平成18年)	「ブラザー インダストリーズ(ベトナム)LTD.」を設立 「兄弟高科技(深圳)有限公司」を設立 「ブラザーインダストリーズ(スロバキア)S.R.O.」を設立 株式の所属業種を「機械」から「電気機器」に変更
2007年(平成19年)	単元株式数を1,000株から100株に変更
2008年(平成20年)	ブラザーグループ創業100周年



2000

ネットワーク・コンテンツの時代

製品カテゴリー



詳細情報は、WEB サイトでご覧いただけます。



企業情報 トップページ

<http://www.brother.co.jp/corporate/>



CSRの取り組み トップページ

<http://www.brother.co.jp/csr/>



環境への取り組み トップページ

<http://www.brother.co.jp/eco/>

ブラザー工業株式会社

〒467-8561 名古屋市長徳区苗代町15番1号

お問い合わせ先／広報・総務部 コミュニケーショングループ

TEL: 052-824-2700

FAX: 052-811-6826

発行／2009年6月



環境に優しい「水なし印刷」を採用。
大気中に揮発性有機物を排出しません。



インキ石油系溶剤を大豆油主体とした
植物系溶剤に100%置き換え。
VOC(揮発性有機化合物)フリーとしました。



この印刷物には、
FSC 認証用紙が使用されています。